

BIJLAGE: TLN_WRO_GA_P_O_PAAB

SLA & VOORSPELLINGSSYSTEEM

1	INHOUDSTABEL	
2	DOCUMENT INHOUD	4
3	VOORSPELLINGSSYSTEEM	4
3.1	Algemeen.....	4
3.2	Indienen van Voorspellingen door de Begunstigde	4
3.3	Voorspelling.....	5
3.3.1	Regionale opsplitsing	5
3.3.2	Product.....	6
3.3.3	VoD opslag.....	6
3.3.4	VoD Streams.....	7
3.3.5	NIU's.....	7
3.4	Voorspellingssysteem update.....	7
3.5	Afwijkingen tussen de Voorspellingen en de reele aantallen.....	8
3.5.1	Voorspellings underrun	8
3.5.2	Voorspellings overrun	9
3.6	Uitzonderlijke situaties	9
4	SERVICE LEVELS TUSSEN TELENET EN DE BEGUNSTIGDE	9
4.1	Algemeen.....	9
4.2	Voorwaarden	9
4.3	Timers	10
4.3.1	Timers voor het afhandelen van Bestellingen.....	10
4.3.2	Timers voor het Opheffen van Storingen	13
4.4	Compensaties	14
4.4.1	Algemeen	14
4.4.2	Algemene berekeningsmethode voor de compensaties.....	14
4.4.3	Compensatie bij afhandelen van Bestelling met klantenbezoek	15
4.4.4	Compensatie bij afhandelen van Bestelling zonder klantenbezoek.....	15
4.4.5	Compensatie bij Opheffen van Storing bij onbeschikbaarheid van de Service	15

4.5 Aanvraag van een Compensatie 15

4.6 Escalaties 15

5 COMMUNICATIE..... 15

2 DOCUMENT INHOUD

- (1) Het onderhavige document beschrijft het Voorspellingssysteem en de SLA tussen Telenet en de Begunstigde.

3 VOORSPELLINGSSYSTEEM

3.1 ALGEMEEN

- (2) Dit document maakt integraal deel uit van de Referentieaanbod Televisiediensten, de Bijlage Interactieve Diensten en het Referentieaanbod Breedbanddiensten.
- (3) De inhoud van dit document kan op elk moment gewijzigd worden door Telenet, na beslissing van een Regulator of door een uitspraak van een relevante gerechtelijke autoriteit. Een wijziging aan dit document zal, afhankelijk van de omstandigheden, aan de Begunstigde op gepaste wijze kenbaar gemaakt worden en gepubliceerd op de Telenet website.
- (4) Op 29 juni 2018 heeft de Conferentie van regulatoren voor de Elektronische Communicatiesector (CRC) verschillende besluiten genomen met betrekking tot de analyse van de markt voor breedband en televisieomroep in het Nederlandstalig taalgebied, het Franstalig taalgebied, het Duitstalig taalgebied, en het tweetalig taalgebied Brussel-Hoofdstad, en dit in het kader van het Europees regelgevingskader voor de levering van elektronische communicatienetwerken en -diensten.
- (5) Voorliggend Referentieaanbod wordt door Telenet gepubliceerd om te voldoen aan de verplichtingen die op haar zijn opgelegd door deze hoger vermelde beslissing. Telenet heeft echter beroep aangetekend tegen deze beslissing. De publicatie van dit document houdt derhalve geen enkele erkenning in van Telenet met betrekking tot het leveren van de diensten welke omschreven staan in dit document, en dient dan ook als voorwaardelijk te worden beschouwd zolang de juridische rechtsmiddelen ten aanzien van deze beroepsprocedures niet zijn uitgeput. Het moment waarop een en ander beschikbaar gesteld kan worden hangt af van de doorlooptijd die nodig is voor Telenet om een en ander operationeel te kunnen maken.
- (6) Het aanleveren door de Begunstigde van betrouwbare Voorspellingen is een bindende voorwaarde voor het respecteren van de overeengekomen SL en zijn nodig om Telenet toe te laten voldoende capaciteit in te plannen voor het bieden van de nodige ondersteuning aan de Begunstigde. Hierbij verwijzen we naar hoofdstuk 4 van deze Bijlage.
- (7) Telenet zal de nodige, redelijke inspanningen doen om de vereiste middelen voor de betrokken periode te voorzien om te voldoen aan de Voorspellingen van de Begunstigde.
- (8) Indien Telenet niet de nodige capaciteit kan voorzien om de Voorspellingen te verwerken, zal Telenet de Begunstigde binnen 15 Werkdagen na ontvangst van de Voorspellingen hierover informeren en zullen beide Partijen op constructieve manier samenwerken om de meest aanvaardbare oplossing te vinden.
- (9) Indien de Begunstigde een Voorspelling aanlevert die aanzienlijke, niet geplande investeringen zou veroorzaken bij Telenet, dan zal deze behandeld worden als een redelijk verzoek.
Indien de Begunstigde de Voorspellingen niet, of niet tijdig of niet volledig indient, of geen gebruik maakt van de door Telenet beschikbaar gestelde Voorspellingssysteem templates, of de afwijking ten opzichte van de vorige maand is groter dan het toegestane percentage, kunnen de overeengekomen SL niet gegarandeerd worden. Hierbij verwijzen we naar Hoofdstuk 4 van deze Bijlage.

3.2 INDIENEN VAN VOORSPELLINGEN DOOR DE BEGUNSTIGDE

- (11) De Begunstigde dient maandelijks een Voorspelling voor de Breedbanddienst en een Voorspelling voor de TV Dienst met en zonder interactiviteit, een VoD Streams en een VoD Opslag ruimte Voorspelling en een Voorspelling voor de NIU hierna verder genoemd Voorspelling te leveren voor de daaropvolgende 6 maanden, en dit ten laatste op de eerste Werkdag van de maand voorafgaand het begin van de voorspellingsperiode van 6 maanden.
- (12) Telenet heeft echter het recht om bij een Begunstigde met significante volumes, of volumes met significante impact op de Telenet capaciteitsplanning, de voorspellingsperiode te verhogen tot 12 maanden.
- (13) De Begunstigde zal bij het indienen van de Voorspellingen gebruik maken van de door Telenet beschikbaar gestelde Voorspellingssysteem templates. De Voorspelling zal enkel als geldig worden beschouwd indien de door Telenet beschikbaar gestelde Voorspellingssysteem templates correct en volledig zijn ingevuld. Indien de ingevulde data niet correct of niet volledig zijn, zal Telenet de geleverde Voorspelling binnen 15 Werkdagen na ontvangst verwerpen. De redenen voor het verwerpen zullen door Telenet gespecificeerd worden.
- (14) Voor de eerste zes Voorspellingssysteem updates zullen de Begunstigde en Telenet op constructieve wijze onderhandelen over de ingediende Voorspellingen en de haalbaarheid ervan. De eerste zes maanden worden beschouwd als een leerperiode, waarin voor beide Partijen een versoepeld systeem op basis van 'best effort' geldt.
- (15) Om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden tijdens de startfase van een nieuw product, voorziet Telenet tijdens de eerste zes maanden na de lancering van het nieuwe product een versoepeld systeem.

3.3 VOORSPELLING

- (16) De Voorspelling bevat per product het aantal Bestellingen. Hierbij dient ook een onderscheid gemaakt te worden voor het aantal Bestellingen in gebied waar de Kabelaanluiting niet kan worden uitgevoerd door de Begunstigde. Indien de Begunstigde bijkomende handelingen inzake Installatie wil laten uitvoeren door Telenet dan dient dit ook volgens het onderhavige principe van voorspellingen te gebeuren.
- (17) De Voorspelling bevat ook data met betrekking tot de te reserveren VoD Opslag ruimte en de VoD Streams.
- (18) De Voorspelling bevat ook data met betrekking tot het aantal NIU's die geplaatst zullen worden door de Begunstigde.
- (19) Ten laatste op de eerste Werkdag van maand M-1 wordt een Voorspelling ingediend voor de maanden M tot M+5

3.3.1 REGIONALE OPSPLITSING

- (20) In eerste instantie mag de Voorspelling geaggregeerd worden over het hele Telenet Netwerk. Telenet veronderstelt een gelijkmatige geografische spreiding van de Eindgebruikers. Indien de Begunstigde een specifieke (sub-)regionale focus voorziet, al dan niet actie of campagne gebaseerd, dan dient een verdere detaillering van de Voorspelling voor de desbetreffende regio geleverd te worden. Telenet kan bijkomende, relevante details vragen om zo goed mogelijk aan de vraag van de Begunstigde te voldoen.

3.3.2 PRODUCT

- (21) De Voorspelling bevat per product het aantal Bestellingen. Hierbij dient ook een onderscheid gemaakt te worden voor het aantal Bestellingen in gebied waar de Kabelaansluiting niet kan worden uitgevoerd door de Begunstigde. Bijkomende indien de Begunstigde bijkomende handelingen inzake Installatie wil laten uitvoeren door Telenet dan dient dit ook volgens het onderhavige principe van voorspellingen te gebeuren.
- (22) Deze Voorspellingen dienen te worden aangeleverd op maand basis met een planningshorizon van minimaal 6 maanden.
- (23) Producten zijn:
- TV Dienst zonder interactiviteit
 - TV Dienst met interactiviteit
 - Breedbanddienst

3.3.3 VOD OPSLAG

- (24) De Voorspelling met betrekking tot de vereiste VoD Opslag ruimte in het centrale VoD Archief is niet regionaal.
- (25) Deze Voorspellingen dienen te worden aangeleverd op maand basis met een planningshorizon van minimaal 6 maanden.
- (26) De Begunstigde zal een Voorspelling aanleveren volgens onderstaande template, waarin de voorspelde VoD Opslag ruimte (in Gb) per aantal VoD assets gespecificeerd wordt. VoD asset types (SD of HD) worden apart gespecificeerd omwille van de verschillende VoD Opslag ruimte vereisten.

VoD Opslag ruimte Voorspelling Maand M-1	Aantal VoD Assets		VoD Opslag ruimte vereisten (Gb)		Totaal aantal VoD assets	Totale VoD Opslag ruimte vereisten (Gb)
	SD	HD	SD	HD		
Maand M						
Maand M+1						
Maand M+2						
Maand M+3						
Maand M+4						
Maand M+5						

- (27) De effectieve reservatie van VoD Opslag capaciteit gebeurt op basis van een bestelling volgens de tarieven beschreven in bijlagen 'TLN_WRO_GA_G_P_PAAA - Tarification Basic TV' en 'TLN_WRO_GA_G_P_PAAB -BB'. De VoD Opslag Voorspelling geldt niet als bestelling.

3.3.4 VOD STREAMS

- (28) De Begunstigde zal een Voorspelling aanleveren volgens onderstaande template, waarin de voorspelde VoD Streams per aantal VoD assets gespecificeerd wordt. VOD asset types (SD of HD) worden apart gespecificeerd omwille van de verschillende VoD Stream capaciteitsvereisten.
- (29) Deze Voorspellingen dienen te worden aangeleverd op maand basis met een planningshorizon van minimaal 6 maanden.

	# of VOD asset playouts (30 min)	VOD asset type (30 min)	
		SD	HD
Month M			
Month M+1			
Month M+2			
Month M+3			
Month M+4			
Month M+5			

3.3.5 NIU'S

- (30) De Voorspelling met betrekking tot het aantal NIU's is niet regionaal. Doch is het van belang een voorspelling per type van NIU over te maken aan Telenet.
- (31) Deze Voorspellingen dienen te worden aangeleverd op maand basis met een planningshorizon van minimaal 12 maanden.
- (32) De Begunstigde zal een Voorspelling aanleveren volgens onderstaande template, waarin de voorspelde aantallen door de Begunstigde te plaatsen NIU's gespecificeerd wordt.

	M	M+1	M+2	M+3	M+4	M+5	M+6	M+7	M+8	M+9	M+10	M+11
TYCO GARAGE NIU												
DINH -Wall Outlet NIU												
TYCO 2 dataport NIU + lifeline												

3.4 VOORSPELLINGSSYSTEEM UPDATE

- (33) De Voorspellingen dienen elke maand in het kader van de maandelijkse Voorspellingssysteem updates aangepast te worden rekening houdend met volgende bepalingen:

7 26/07/2019

Onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning

- De Voorspelling voor een specifieke maand mag maximaal 30% afwijken van de tijdens de vorige Voorspellingssysteem update doorgegeven Voorspelling voor diezelfde maand.

(34) Onderstaande figuur toont de maximaal toegestane afwijking binnen 2 opeenvolgende Voorspellingssysteem updates.

Voorspelling ingediend op eerste Werkdag van November						
M-1	M	M+1	M+2	M+3	M+4	M+5
Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+1 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+2 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+3 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+4 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+5 in vorige Voorspellingssysteem update	referentiewaarde voor volgende Voorspellingssysteem update

Voorspelling ingediend op eerste Werkdag van December						
M-1	M	M+1	M+2	M+3	M+4	M+5
Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+1 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+2 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+3 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+4 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+5 in vorige Voorspellingssysteem update	referentiewaarde voor volgende Voorspellingssysteem update

Voorspelling ingediend op eerste Werkdag van Januari						
M-1	M	M+1	M+2	M+3	M+4	M+5
Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+1 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+2 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+3 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+4 in vorige Voorspellingssysteem update	Max +/-30 % wijziging tov Voorspelling voor M+5 in vorige Voorspellingssysteem update	referentiewaarde voor volgende Voorspellingssysteem update

3.5 AFWIJkingen TUSSEN DE VOORSPellingen EN DE REELE AANTALLEN

3.5.1 VOORSPellingenS UNDERRUN

- (35) Een Voorspellingssysteem underrun doet zich voor wanneer de reële aantallen Bestellingen met Telenet Installatie lager liggen dan de Voorspellingen voor de Bestellingen met Telenet Installatie voor de betreffende maand.
- (36) Bij een Voorspellingssysteem underrun, groter dan of gelijk aan 20%, zal het verschil tussen de Voorspellingen en de reële aantallen gebruikt worden als basis om het volume waarop de overeengekomen SL van toepassing zijn in de komende 3 maanden te verlagen.

3.5.2 VOORSPELLINGS OVERRUN

(37) Een Voorspellings overrun doet zich voor wanneer de reële aantallen Bestellingen hoger liggen dan Voorspellingen voor de producten voor de betreffende maand.

- Bestellingen

Bij een Voorspellingsoverrun kunnen de overeengekomen SL voor het Afhandelen van Bestellingen niet gegarandeerd worden. Desgevallend zullen de Bestellingen worden uitgevoerd, zo snel mogelijk, volgens de resterende beschikbare capaciteit en op basis van 'best effort'. Hierbij verwijzen we naar Hoofdstuk 4 van deze Bijlage.

- Breedband

Bij een Voorspellingsoverrun zal Telenet de benodigde Breedbandcapaciteit aanleveren volgens de resterende beschikbare capaciteit en op basis van 'best effort'.

3.6 UITZONDERLIJKE SITUATIES

(38) De Begunstigde dient in bepaalde gevallen bijkomende informatie te leveren om Telenet toe te laten zo goed mogelijk de nodige capaciteit te voorzien voor alle Eindgebruikers, zoals:

- een specifieke regionale focus
- ...

4 SERVICE LEVELS TUSSEN TELENET EN DE BEGUNSTIGDE

4.1 ALGEMEEN

(39) 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.

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

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

(42) 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.

4.2 VOORWAARDEN

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

(44) In geval van overmacht zal Telenet beslissen om de SL tijdelijk op te schorten tot de gevolgen van de overmacht situatie 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.

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

- (46) 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 de rapportering van de SL.
- (47) 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, 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.
- (48) Alle handelingen door Telenet die geschieden binnen het kader van deze SL gebeuren tijdens de werkuren van de betrokken diensten en afdelingen binnen Telenet. Alle handelingen en/of meldingen door de Begunstigde buiten deze Werkuren worden pas opgenomen de eerstvolgende Werkdag na de melding.
- (49) Om een dienstverlening van aanvaardbare kwaliteit te kunnen nastreven, dient de Begunstigde Voorspellingen aan te leveren van het aantal te verwachten Bestellingen.
- (50) De specifieke bepalingen en condities van dit Voorspellingssysteem worden beschreven in Hoofdstuk 3 van deze Bijlage en maken integraal deel uit van de SL.
- (51) 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.
- (52) 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.
- (53) 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.
- (54) 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.
- (55) De SL treedt in werking 6 maanden na het realiseren van de eerste Bestellingen.

4.3 TIMERS

- (56) 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.
- (57) Het doel van de timers is om aan te tonen dat er geen discriminatie is tussen Telenet en Begunstigde.
- (58) Globale waarden worden per 2 maanden ter beschikking gesteld. Conclusies kunnen enkel getrokken worden onder voorbehoud van een voldoende groot aantal voor statistische analyse.
- (59) Timers worden uitgedrukt in Werkdagen.
- (60) Timers hebben betrekking op jaarlijks voortschrijdende metingen.
- (61) Gezien Telenet geen SL rapportering voor eigen klanten heeft is verder onderzoek aangaande deze rapportering nodig.

De rapportering zal aangeleverd worden tegen een kostendekkende vergoeding.

4.3.1 PRE-ORDER TIMERS

4.3.1.1 VOORWAARDEN

(62) De Timer voor de afhandeling van een adres aanvraag worden berekend op alle aanvragen door de Begunstigde geïnitieerd zowel de aanvragen die automatisch via de API afgehandeld worden als de manuele tickets. Voor de manuele tickets start de timer bij ontvangst van het ticket gedurende de Telenet Wholesale openingsuren. Er wordt een stop de klok principe toegepast buiten de openingsuren en indien de aangeleverde informatie niet correct of onvolledig is.

4.3.1.2 PRE-ORDER TIMER

(63) Telenet hanteert hiervoor volgende KPI:

Timer	Richtwaarde
Pre-Order Timers	50% binnen 30 minuten
	90% binnen 2 Werkdagen
	97% binnen 5 Werkdagen
	99% binnen 10 Werkdagen

4.3.2 TIMERS VOOR HET AFHANDELEN VAN BESTELLINGEN

4.3.2.1 VOORWAARDEN

(64) De Timer voor de afhandeling van bestelling wordt gestart bij het initiëren van de Bestelling (indien Bestelling zonder klantenbezoek) en op de eerste Werkdag na de ontvangst van de aanvraag van de Installatie (indien Bestelling met klantenbezoek).

(65) Indien zich minstens één van de volgende situaties voordoet, wordt de meting van de lopende Bestelling gestopt en wordt ze terug opgestart van zodra de Bestelling weer wordt opgestart:

- De Begunstigde verplaatst de afspraak
- De Eindgebruiker is afwezig (indien de aanwezigheid op voorhand was afgesproken)
- De Eindgebruiker weigert de installatie
- De Eindgebruiker is niet klaar met de voorbereidende werken
- De Eindgebruiker annuleert de Bestelling
- De locatie is niet toegankelijk
- Indien aanpassingen aan het Telenet netwerk nodig zijn (werken op openbaar domein met aanvraag vergunning)
- Overmacht (weerverlet, geen toegang tot locatie, ...)

(66) Indien zich de volgende situatie voordoet, blijft de meting van de lopende Bestelling doorlopen tot de Bestelling is afgewerkt:

- De Installatie kan niet afgewerkt worden omdat de Telenet technicus niet de juiste skills, materiaal heeft, of te laat is op de afspraak.

(67) Bijkomend aan de voorwaarden vermeld onder punt 4.2 worden Bestellingen uitgesloten uit de SL als een Bestelling wordt verworpen bij volgende omstandigheden:

- *Begunstigde vermeldt geen beschikbaarheid tijdens de aanvraag voor de Installatie*
- *Elk geval van onvolledige of onjuiste informatie die werd geleverd door de Begunstigde met relevantie voor de Installatie of Bestelling*
- *Begunstigde vraagt een afspraak die buiten de SLA doorlooptijd valt*

4.3.2.2 TIMER VOOR DE VALIDATIE VAN EEN BESTELLING

(68) De Begunstigde ontvangt een validatie van de Bestelling of een melding waarom de Bestelling niet geaccepteerd kan worden (bv. omdat niet-verkoopbare producten werden besteld, ...).

(69) Telenet hanteert hiervoor volgende KPI:

Timer	Richtwaarde
Timer voor de validatie van een Bestelling	50% binnen 30 minuten
	95% binnen 2 Werkdagen
	99% binnen 5 Werkdagen

Deze KPI zal 2-maandelijks gepubliceerd worden.

4.3.2.3 TIMER VOOR HET AFHANDELEN VAN EEN BESTELLING MET KLANTENBEZOEK

(70) De timer voor het afhandelen van een Bestelling met klantenbezoek (bv. geplande filteraanpassing) start op de eerste Werkdag na de ontvangst van de aanvraag voor de installatieafspraken en stopt bij het beëindigen van de Installatie door de Telenet technicus.

(71) De timer voor het afhandelen van een Bestelling met klantenbezoek wordt als volgt bepaald:

Timer	Richtwaarde
Timer voor het afhandelen van een Bestelling met klantenbezoek	80% binnen de 15 Werkdagen
	95% binnen de 22 Werkdagen
	99% binnen de 35 Werkdagen

(72) Het afhandelen van een Bestelling wordt uitgevoerd tijdens de Werkuren.

(73) Deze KPI zal 2-maandelijks gepubliceerd worden.

4.3.2.4 TIMER VOOR HET AFHANDELEN VAN EEN BESTELLING ZONDER KLANTENBEZOEK

(74) De timer voor het afhandelen van een Bestelling zonder klantenbezoek start bij het initiëren van de Bestelling en stopt op het moment dat Telenet alle activiteiten heeft afgerond die de Begunstigde toelaten de bestelling verder af te werken.

(75) De timer voor het afhandelen van een Bestelling zonder klantenbezoek wordt als volgt bepaald:

Timer	Richtwaarde
Timer voor het afhandelen van een Bestelling zonder klantenbezoek	80% binnen de 10 Werkdagen
	95% binnen de 16 Werkdagen
	99% binnen de 25 Werkdagen

(76) Het afhandelen van een Bestelling wordt uitgevoerd tijdens de Werkuren.

(77) Deze KPI zal 2-maandelijks gepubliceerd worden.

4.3.2.5 TIMER TELENET DONE

(78) De timer Telenet Done start bij het afronden van de Bestelling en stopt op het moment dat Telenet de status van de Bestelling heeft aangepast.

(79) De timer Telenet Done wordt als volgt bepaald:

Timer	Richtwaarde
Timer Telenet Done	98% binnen de 1 Werkdag

(80) Deze KPI zal 2-maandelijks gepubliceerd worden.

4.3.3 TIMERS VOOR HET OPHEFFEN VAN STORINGEN

4.3.3.1 VOORWAARDEN

(81) De Timer voor de Opheffing van Storing wordt gestart op de eerste Werkdag na de ontvangst van de aanvraag van de Opheffing van Storing

(82) Indien zich minstens één van de volgende situaties voordoet, wordt de meting van de lopende Melding van Storing gestopt en wordt ze terug opgestart van zodra de Melding van Storing weer wordt opgestart:

- De Eindgebruiker verplaatst de afspraak
- De Eindgebruiker is afwezig
- De Eindgebruiker weigert de Opheffing van Storing
- De Eindgebruiker is niet klaar met de voorbereidende werken
- De Eindgebruiker annuleert de Opheffing van Storing
- De locatie is niet toegankelijk
- Indien aanpassingen aan het Telenet netwerk nodig zijn (werken op openbaar domein met aanvraag vergunning)
- Overmacht (weerverlet, geen toegang tot locatie, ...)

(83) Indien zich de volgende situatie voordoet, blijft de meting van de lopende Melding van Storing doorlopen tot de Melding van Storing is afgewerkt:

- De Melding van Storing kan niet afgewerkt worden omdat de Telenet technicus niet de juiste skills, materiaal heeft, of te laat is op de afspraak.

(84) Bijkomend aan de voorwaarden vermeld onder punt 4.2 worden Meldingen van Storing uitgesloten uit de SL wanneer één of meerdere van onderstaande omstandigheden zich voordoen:

- *Begunstigde vermeldt geen beschikbaarheid van de Eindgebruiker tijdens de Melding van Storing*
- *Telenet stelt tijdens de Herstelling vast dat deze het gevolg is van een door de Begunstigde niet-conform uitgevoerde installatie*
- *Elk geval van onvolledige of onjuiste informatie die werd geleverd door de Begunstigde met relevantie voor de Opheffing van Storing*
- *Begunstigde vraagt een afspraak die buiten de SLA doorlooptijd valt*
- *Begunstigde verdaagt het eerder afgesproken tijdslot*

(85) 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.

4.3.3.2 TIMER VOOR HET OPHEFFEN VAN STORING BIJ ONBESCHIKBAARHEID VAN DE SERVICE

(86) De timer voor het Opheffen van Storing bij onbeschikbaarheid van de service start op de eerste Werkdag volgend op de Melding van Storing en stopt op het moment dat de Storing is verholpen.

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

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

(88) Een Herstelling wordt uitgevoerd binnen de Werkuren.

(89) Deze KPI zal 2-maandelijks gepubliceerd worden.

4.3.3.3 TIMER VOOR HET OPHEFFEN VAN STORING BIJ DEGRADATIE VAN DE SERVICE

(90) De timer voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de service start op de eerste Werkdag volgend op de Melding van Storing en stopt op het moment dat de Storing is verholpen.

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

Timer	Richtwaarde
Timer voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de Service.	80 % binnen de 5 Werkdagen
	90 % binnen de 10 Werkdagen
	95 % binnen de 20 Werkdagen
	99 % binnen de 40 Werkdagen

(92) Een Herstelling wordt uitgevoerd binnen de Werkuren.

(93) Deze KPI zal 2-maandelijks gepubliceerd worden.

4.4 COMPENSATIES

4.4.1 ALGEMEEN

(94) 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.

(95) Compensaties zijn toekenbaar op maandelijks basis. De compensaties worden berekend op de laagste trap in de verschillende tabellen, zoals beschreven in secties 4.4.3, 4.4.4 en 4.4.5.

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

4.4.2 ALGEMENE BEREKENINGSMETHODE VOOR DE COMPENSATIES

(97) Om het aantal orders/tickets te bepalen onderhevig aan compensatie, wordt de volgende berekeningsmethode toegepast:

- Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt
- De (100% - SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties
- De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).

4.4.3 COMPENSATIE BIJ AFHANDELEN VAN BESTELLING MET KLANTENBEZOEK

(98) 5% van de maandelijkse vergoeding voor Begunstigde per bijkomende Werkdag uitstel

4.4.4 COMPENSATIE BIJ AFHANDELEN VAN BESTELLING ZONDER KLANTENBEZOEK

(99) 5% van de maandelijkse vergoeding voor Begunstigde per bijkomende Werkdag uitstel.

4.4.5 COMPENSATIE BIJ OPHEFFEN VAN STORING BIJ ONBESCHIKBAARHEID VAN DE SERVICE

(100) 7,5% van de maandelijkse vergoeding voor Begunstigde per Werkdag

4.5 AANVRAAG VAN EEN COMPENSATIE

(101) Bij het aanvragen van een compensatie is het aan de Begunstigde om al de nodige informatie aan Telenet te bezorgen. De Begunstigde dient dit te doen binnen de 30 kalenderdagen na de betrokken maand indien de SL niet werd gehaald.

(102) Deze informatie is:

- Het AdresID van de Eindgebruiker
- De ID van het order of ticket
- De SLA die wordt toegepast
- Een raming van de compensatie

(103) Telenet zal bij ontvangst deze informatie controleren. Iedere verwerping zal door Telenet worden gemotiveerd.

(104) Voor de controle van de aanvragen tot compensatie zal Telenet een kostendekkende vergoeding aanrekenen aan de Begunstigde.

4.6 ESCALATIES

(105) Binnen het kader van deze SL voorziet Telenet een escalatiemogelijkheid

(106) De escalatie procedure wordt beschreven in Bijlage 'TLN_WRO_GA_P_O_PAAA – Operationele Processen en Communicatie'.

5 COMMUNICATIE

- (107) Alle communicatie met betrekking tot Service Levels tussen Telenet en de Begunstigde zal gebeuren via de service manager van Telenet.
- (108) Alle communicatie met betrekking tot het Voorspellingsstelsel tussen Telenet en de Begunstigde zal gebeuren via de account manager van Telenet.