

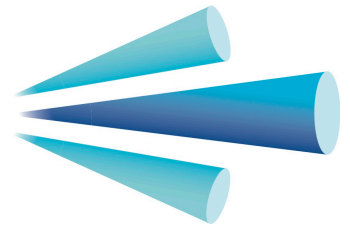
Storingsafhandeling op het netwerk van Midden-BrabantGlas voor leden met een Zakelijke pakket en met een SLA plus (Service Level Agreement)

Zakelijke leden die een consumenten pakket afnemen worden gelijk gesteld met de voorwaarden consumentenpakket zoals deze op de consumentenpagina van de site staan vermeld.

SLA Plus (Beschikbaarheid = 99,6 % en bij redundante aansluitingen 99,9%):

- **Leden met een zakelijk pakket dienen storingen (of kwaliteitsproblemen) altijd eerst bij hun zakelijke provider aan te melden** (storingen bij voorkeur altijd via mail melden aan de betreffende provider met een kopie aan de support@midden-brabantglas.nl. *Midden-BrabantGlas neemt zelf geen actie, maar kan zo wel de kwaliteit en service van de providers monitoren.*
U krijgt van uw provider een bevestiging van de registratie van die storing en ook een ticketnummer per email. Door een reply op de email te geven met een kopie aan de coöperatie kunt u nieuwe informatie toevoegen aan het ticket. De individuele klantstoringen worden zonder extra SLA met uw zakelijke provider meestal alleen op werkdagen opgepakt tijdens de openingstijden van de calldesk van uw provider. (U krijgt van een storingsmelding in de nacht of in het weekend dus voor het eerst een mogelijke reactie van uw provider op de eerste werkdag na uw melding). Indien u ook een extra SLA heeft afgesloten met uw zakelijke provider dan zal die volgens de met u overeengekomen SLA bereikbaar zijn en volgens uw SLA de storing ook afhandelen. Hierin heeft de coöperatie geen invloed of zeggenschap.
- Indien de storing niet veroorzaakt wordt binnen het domein van uw provider zelf, maar bijvoorbeeld door een defect laser in een PoP, of er is een kabel kapot, dan zal uw provider deze storing moeten melden bij het NOC (netwerk operating Centrum) aan onze belichter. Onze belichter is voor het melden uw storing telefonisch iedere dag (maandag t/m zondag) tussen 08.30 en 18.00 uur beschikbaar met een maximale responsetijd van 4 uur en maakt daarbij dan zelf een ticket aan naar uw provider. Voor grote verstoringen (meer dan 5 zakelijke leden gelijktijdig) is het NOC 7x24uur beschikbaar. Ook via mail kan uw provider 7x24uur een storing melden.
- Individuele storingen met een SLA plus van de coöperatie worden voor 85% hersteld binnen 1 dag en 99% wordt binnen 2 dagen hersteld.
- Voor groepsstoringen (>5 zakelijke) wordt intern op eigen initiatief opgeschaald naar High Impact niveau. 85% wordt opgelost binnen 6 klokuren (7x24), 99% wordt opgelost binnen 10 klokuren (7x24). Kabelstoringen kunnen vanwege vergunningen en te nemen veiligheidsmaatregelen of extreme omstandigheden zoals vorst in de grond mogelijk wel langer duren.

Midden-BrabantGlas



Acties MBG Zakelijk met SLA plus	Provider laag 3 call naar belichter laag 2	Belichting goed maar laag 1 fout. L1 maakt nieuw ticket	Herstel Laag 1 binnen werkdagen 08:00-18:00uur
	Reactie < 30 min ticket 7x24 aan laag 3 provider. Provider meld aan klant	< 4 uur binnen dagvenster op locatie. L2 en L3 krijgen melding verwachte reparatie en updates. Laag 3 provider meldt aan klant	< 8 werkuren 85% < 12 werkuren 99%

Laag 1 = fysieke kabels; Laag 2 = Belichting/datatransport; Laag 3 = Zakelijke provider

Leden met een aansluiting bij een zakelijke providers zijn voor de verplichte SLA Plus van Midden-BrabantGlas een maandelijks tarief van € 15,-- ex BTW verschuldigd.