



## ESCALATIEDESK MIDDEN-BRABANTGLAS (in voorbereiding)

**Leden met een zakelijke provider en een SLA plus en leden die kritische zorgdiensten via de glasvezel afnemen kunnen ook gebruik maken van de escalatiedesk van MBG**

Leden met een zakelijke provider of leden die kritische zorgdiensten afnemen via het glasvezelnetwerk van Midden-BrabantGlas met een SLA Plus (\* (Service Level Agreement) overeenkomst bij de Midden-BrabantGlas kunnen bij het niet bereikbaar zijn van hun eigen zakelijke provider 7x24 inbellen op de escalatiedesk van Midden-BrabantGlas, waar in grote lijnen kan worden geconstateerd of de verstoring binnen het domein van de provider ligt of binnen het domein van Midden-BrabantGlas (glasvezel of de belichting).

- A. Wanneer geconstateerd wordt dat de verstoring binnen het domein van Midden-BrabantGlas ligt wordt de verstoring verder behandeld volgens de hierboven beschreven SLA Plus tijdslijnen. Voor iedere call wordt € 25,-- bij het lid in rekening gebracht (de kosten worden aan het lid gefactureerd door Midden-BrabantGlas, want deze voert hierbij een actie uit die eigenlijk door de zakelijke provider moet worden uitgevoerd). Uitzondering hierop is een VLAN probleem bij een VLAN dat als maatwerk door onze belichter is opgeleverd).
- B. Wanneer de verstoring binnen het domein van de zakelijke provider ligt zal het lid binnen de met de zakelijke provider afgesproken service-uren met de zakelijke provider contact op moeten nemen. Voor iedere call wordt in dat geval € 50,-- in rekening gebracht ongeacht of dit tot het wel of niet opheffen van de storing gaat leiden. (de kosten worden aan het lid gefactureerd door Midden-BrabantGlas, want deze voert hierbij een actie uit die door de zakelijke provider opgelost had kunnen worden zonder te hoeven escaleren).
- C. Wanneer een lid van de coöperatie zonder een SLA plus via een lokaal bestuurslid of rechtstreeks de escalatiedesk van Midden-BrabantGlas gaat bellen dan zal die alleen bij het per omgaande afsluiten van een jaarovereenkomst SLA plus (12 x € 15,-) ad € 180,- plus extra administratiekosten ad € 50, geholpen worden als een zakelijk lid conform de voorgaande artikelen A en B echter zonder daarbij de in A en B genoemde doorbelasting als extra in rekening te brengen.

**(\* In beginsel is een SLA Plus alleen beschikbaar voor leden met een contract met een zakelijke provider en deze leden krijgen een extra toegangscode voor de escalatie call desk van Midden-BrabantGlas. Uitzonderingen zijn mogelijk voor leden die een consumentenaansluiting hebben en om veiligheids- en/of medisch-maatschappelijke redenen met applicaties aangewezen zijn op een maximale beschikbaarheid en ook een SLA plus hebben afgesloten.**