



# Escalatie Procedure

**Tredos**  
Your ICT Solutions Partner

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Initiatie Escalatie</b>	<b>3</b>
1.1	Escalatie proces	3
1.2	Gegevens	3
1.3	Rapportage en afsluiting	4
<b>2.</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>5</b>
2.1	Diensten	5
2.2	Hardware	5
2.3	24/7 Helpdesk	5

## 1. Initiatie Escalatie

De escalatie procedure wordt gevolgd als u als klant of een Tredos Support medewerker van mening is dat er een is situatie die extra aandacht nodig heeft.

Voordat een escalatie geïnitieerd kan worden is het wel van belang dat de reguliere helpdesk procedure is gevolgd en dat er een melding is gemaakt via het online ticketsysteem [servicedesk@tredos.nl](mailto:servicedesk@tredos.nl) eventueel telefonisch besproken met een van onze helpdesk medewerkers.

Beide partijen mogen een escalatie procedure initiëren als de normale wegen om een service call op te lossen vastlopen of niet voldoende snel verlopen.

Redenen om een escalatie procedure te starten kunnen ook zijn ontevredenheid over de geboden oplossing of het niet halen van de SLA oplostijd. (zie SLA 2.x)

Escalaties die geïnitieerd worden naar aanleiding van een lopend project dienen eerst besproken te worden met de toegewezen projectleider. Mocht er dan nog aanleiding zijn tot het initiëren van een escalatie op dit project dan kan dit door u als klant of de projectleider gedaan worden, dezelfde procedure zoals hierna beschreven kan hierin worden gevolgd.

### 1.1 Escalatie proces

Het aanmelden van een escalatie is 24/7 mogelijk door het sturen van een email aan [escalatie@tredos.nl](mailto:escalatie@tredos.nl) of door telefonisch contact op te nemen met de helpdesk 088 622 20 20 zij kunnen de escalatie voor uw starten of indien gewenst u doorverbinden met de servicemanager of zijn vervanger om de escalatie te bespreken.

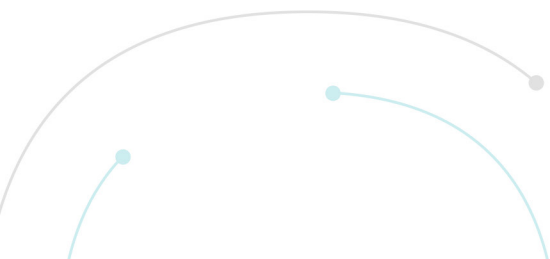
Mocht er sprake zijn van een lopend project is het niet in alle gevallen noodzakelijk dat hier eerst een helpdesk ticket van wordt gemaakt. Dit laatste is ter beoordeling aan de servicemanager of zijn vervanger.

Deze zal u tevens vragen om per email naar [escalatie@tredos.nl](mailto:escalatie@tredos.nl) ter onderbouwing een aantal gegevens door te geven zodat duidelijk is op basis van welke details de escalatie behandeld zal worden.

### 1.2 Gegevens

Onderstaande gegevens zijn van belang om een escalatie te kunnen initiëren en dienen dan ook in de email te staan die gestuurd wordt naar [escalatie@tredos.nl](mailto:escalatie@tredos.nl).

- Klantnaam, adres, contactpersoon
- Mobiel telefoonnummer waarop contactpersoon bereikbaar is
- Op welke dienst(en) en/of product(en) heeft de aangemelde escalatie betrekking
- Wat is het Tredos helpdesk ticketnummer
- Duidelijke omschrijving van de klacht waarop deze escalatie van toepassing is



### 1.3 Rapportage en afsluiting

De servicemanager of zijn vervanger is verantwoordelijk voor het managen van de escalatie procedure tevens dus verantwoordelijk voor het informeren de aanvrager van de escalatie gedurende de periode dat de escalatie loopt.

De Servicemanager of zijn vervanger zal gaan overleggen hoe de escalatie verder wordt opgepakt.

Wanneer beide partijen het erover eens zijn dat het probleem naar tevredenheid is opgelost of dat de situatie niet langer een escalatie vereist is de escalatie gesloten.

Beide partijen zullen hun interne organisatie informeren over de genomen acties en de eventuele vervolg acties.

## 2. Service Level Agreement

### 2.0 Diensten

Op alle door Tredos geleverde Managed Voice en internet diensten zijn onderstaande SLA reactie en aanvang herstel tijden van toepassing mocht zich een verstoring voordoen.

Uitzondering hierop zijn diensten waarbij de infrastructuur waarover wij onze dienst leveren door een derde partij wordt geleverd en/of beheerd, mocht de verstoring zich daarin bevinden dan gelden de SLA voorwaarden zoals deze zijn opgesteld door deze partijen. (bijv. Parkned)

#### Reactie tijdens kantoor uren:

Telefonische bereikbaarheid	24/7 in behandeling < 1 uur
Ticket Systeem	24/7 in behandeling < 2 uur

#### Buiten kantoor uren/weekend/feestdagen:

Telefonische bereikbaarheid	24/7 in behandeling < 2 uur
Ticket Systeem	24/7 in behandeling < 3 uur

#### Aanvang herstel tijdens kantoor uren:

Prio 1 meldingen (complete uitval van diensten)	< 4 uur
Prio 2 meldingen (niet bedrijf kritisch)	< 8 uur

#### Aanvang herstel buiten kantoor uren/weekend/feestdagen:

Prio 1 meldingen (complete uitval van diensten)	< 8 uur
Prio 2 meldingen (niet bedrijf kritisch)	eerst volgende werkdag

### 2.1 Hardware

Op alle door Tredos geleverde apparatuur zijn onderstaande SLA voorwaarden van toepassing, reactietijden op meldingen zijn gelijk aan die op onze diensten.

#### Aanvang herstel/vervanging tijdens kantoor uren:

Prio 1 meldingen (complete uitval van diensten)	< 4 uur
Prio 2 meldingen (niet bedrijf kritisch)	< 8 uur

#### Aanvang herstel/vervanging buiten kantoor uren/weekend/feestdagen:

Prio 1 meldingen (complete uitval van diensten)	< 8 uur
Prio 2 meldingen (niet bedrijf kritisch)	eerst volgende werkdag

### 2.2 24/7 Helpdesk

Tickets: [servicedesk@tredos.nl](mailto:servicedesk@tredos.nl)

Telefonisch: 088 622 20 20

