

Storingsprocedure Breedband Delft

Deze storingsprocedure is opgesteld voor het aanmelden van incidenten. Een incident is een storing aan een component of dienst, die gewerkt heeft (gisteren werkte het wel, vandaag niet meer).

Voor het snel oplossen van incidenten, willen we graag uw medewerking. Incidenten dienen telefonisch of via e-mail te worden aangemeld met de volgende gegevens:

1. Naam van de melder.
2. Telefoonnummer (en indien mogelijk het e-mailadres) van de melder.
3. Omschrijving van het incident of vraag.
4. Optioneel: al uitgevoerde acties.

Internet problemen en belichte verbindingen

De monitoring en het beheer van uw internetverbinding heeft Stichting Breedband Delft in opdracht gegeven aan Prolocation. Indien u problemen heeft met uw internetverbinding, kunt u contact opnemen met de helpdesk van Prolocation.

Helpdesk Prolocation	
Telefoon	070 - 32 60 425
Fax	070 - 32 60 426
E-mail	breedband@prolocation.net
Openingstijden	Gehele jaar, 24 per dag, 7 dagen per week

Dark Fiber

Het beheer van Dark Fiber verbindingen heeft Stichting Breedband Delft in opdracht gegeven aan BAM Infratechniek Telecom (voorheen bekend onder de naam Van den Berg). Indien u problemen heeft met (het passieve deel van) uw Dark Fiber verbinding, kunt u contact opnemen met de helpdesk van BAM Infratechniek Telecom.

Incidenten voor Dark Fiber verbindingen dienen aanvullend aangemeld te worden met de volgende gegevens:

1. De lijnbenaming (naam van de verbinding), staat op het label in de patchkast
2. Locatie A en Locatie B.
3. Optioneel: Projectnummer.

Helpdesk BAM Infratechniek Telecom	
Telefoon	0172 - 61 10 00
Fax	0172 - 63 20 85
E-mail	storingsdienst@bam.nl
Openingstijden	Gehele jaar, 24 uur per dag, 7 dagen per week

Overige situaties

Voor overige zaken kunt u contact met ons opnemen via info@breedbanddelft.nl.

Datum: juli 2013