



NOODPROCEDURE CHARGE REPORT/CODECO

1. PROCEDURE

MINDER DAN DRIE DAGEN

Bij problemen met het insturen van een Charge Report/CODECO dient de helpdesk ECS op de hoogte gebracht te worden. Manier van communiceren vind u in punt 2 “Inhoud Communicatie”.

Duren de problemen minder lang dan drie dagen dan dienen deze berichten gebufferd te worden zodat ze achteraf opnieuw kunnen worden ingestuurd.

MEER DAN DRIE DAGEN

Duren de problemen langer dan drie dagen mag dit verder gecommuniceerd worden naar de helpdesk ECS. Dit doet u best door de eerder verzonden communicatie te forwarden met een update dat het probleem langer zal aanhouden dan drie dagen.

2. INHOUD COMMUNICATIE

- Naam firma
- Adres firma
- BTW nummer firma
- Probleem
- Geschatte tijdsduur
 - Indien vroeger opgelost: helpdesk hierover informeren
 - Indien het probleem langer duurt dan voorzien: helpdesk informeren als de periode van drie dagen overschreden wordt
- Betrokken kaai
- **In geval van een probleem bij een Port Community System** dient een lijst van de betrokken partijen te worden meegeven aan de helpdesk op basis van bovenstaande gegevens

3. CONTACT

- Helpdesk ECS: helpdesk.ecs@minfin.fed.be
- Bijkomende vragen omtrent noodprocedure: klara.pasgang@minfin.fed.be