

Service Level & Support Framework

Versie 1.0

Ingangsdatum: 2026-10-01 10:07:59 | Gepubliceerd: 2026-10-01 10:07:59

SHA-256: 60c85a9797470305274e1a66d94fcc1ffa30604b82c721fe412998494c91bd2c

Service Level & Support Framework

1. Doel

Dit document beschrijft hoe support, incidentclassificatie, onderhoud en servicecommunicatie worden georganiseerd. Concrete gegarandeerde responstijden of uptime gelden uitsluitend indien ze in een abonnement of Order Form uitdrukkelijk zijn toegezegd.

2. Supportkanalen

Support verloopt via de aangewezen supportomgeving en andere gepubliceerde contactkanalen. Voor security- of privacyincidenten kunnen afzonderlijke kanalen gelden.

3. Prioriteiten

- Kritiek: brede onbeschikbaarheid, ernstig beveiligingsincident of kernfunctionaliteit volledig onbruikbaar zonder workaround.
- Hoog: belangrijke functionaliteit sterk beperkt met grote operationele impact.
- Normaal: functioneel probleem met workaround of beperkte groep gebruikers.
- Laag: vraag, configuratiehulp, cosmetische fout of verbeterverzoek.

4. Reactie versus oplossing

Een responstijd is het tijdstip waarop support een melding inhoudelijk oppakt. Dit is geen gegarandeerde oplostijd. Oplossing hangt af van oorzaak, externe leveranciers, benodigde wijzigingen en risico van de ingreep.

5. Onderhoud

Gepland onderhoud wordt waar redelijk vooraf gecommuniceerd. Spoedonderhoud kan zonder voorafgaande kennisgeving nodig zijn om beveiliging, integriteit of continuïteit te beschermen.

6. Externe afhankelijkheden

Storingen bij hosting, internetproviders, e-maildiensten, betaalproviders, API's of andere derde partijen kunnen invloed hebben op de dienst. De dienstverlener coördineert waar mogelijk herstel, maar kan geen beschikbaarheid van derden garanderen.

7. Klantverantwoordelijkheden

De klant verstrekt voldoende informatie om incidenten te reproduceren, gebruikt ondersteunde browsers/apparaten, beheert eigen netwerk- en accountbeveiliging en werkt mee aan redelijke troubleshooting.

8. Servicecommunicatie

Materiële storingen, gepland onderhoud en relevante wijzigingen kunnen via de supportsite, e-mail of in-product meldingen worden gecommuniceerd.