

Wat is het verschil tussen een Standard en een Premium Support contract ?

Article Number: 1464 | Rating: Unrated | Last Updated: Wed, Aug 9, 2017 9:32 AM

Bij **Standard Support** (inbegrepen bij alle types van servers) kunt u een beroep doen op de eerste lijn support tijdens de kantooruren (op werkdagen van 8 uur 's morgens tot 19 uur 's avonds) zowel via een ticketing systeem als telefonisch.

Standard Support biedt u ondersteuning bij het gebruik van de Hostbasket controlepanelen en de dedicated features en voorziet hardware replacement tijdens de kantooruren.

Standaard Support voorziet maandelijks tot **2 uur aan support** . Wij gebruiken die 2 uur voor de installatie van patches en upgrades van het besturingssysteem, eventueel de controle van het starten van de back-ups, het beantwoorden van vragen over door ons geïnstalleerde software of diensten gekoppeld aan uw server.

Voor het uitvoeren van supporttaken die niet standaard inbegrepen zijn in de dienstverlening of taken die uitgevoerd moeten worden op een kortere termijn dan voorzien in de SLA, zijn **Service Credits** vereist. Dit zijn steeds voorafbetaalde credits die kunnen gebruikt worden voor o.a.:

- Een gegarandeerde responstijd van maximum 1 uur nadat u een ticket hebt aangemaakt voor de downtime van een service (zowel binnen als buiten kantooruren).
- Het terugplaatsen van een back-up.
- Migratie van gegevens naar een ander mailsysteem.
- ...

Het aantal credits dat wordt aangerekend is afhankelijk van het tijdstip van de interventie en de prioriteit waarmee ze moet uitgevoerd worden.

Wij bieden naast Standaard Support ook **24/7 Premium Support** voor het uitvoeren van tijdskritische interventies, ongeacht het uur van de dag of de dag van de week. Premium Support werkt enkel aan de hand van **Service Credits** .

24/7 Premium Support verzekert volgende diensten:

- Het starten van een interventie via telefoon (24 uur per dag) of via een ticketing systeem.
- De mogelijkheid tot het upgraden van tickets naar een hogere prioriteit.
- De mogelijkheid tot het uitvoeren van tickets in status "immediate intervention" (responstijd van maximum 1 uur, ook buiten de kantooruren).
- De mogelijkheid tot het telefonisch contacteren van support 24/7 in geval van 'server down' of 'service down'.
- 50 Service Credits per jaar inbegrepen.

Opmerking : U dient slechts één Premium Support contract af te sluiten. Alle actieve hosting abonnementen worden dan automatisch gedekt door dat contract.

Posted : [Nick Corne](#) - Thu, Apr 22, 2010 4:45 PM. This article has been viewed 3436 times.

Online URL: <https://onlinehelp.cloud.telenet.be/article.php?id=1464>