

Support Policy

Support vraagt een benoemde dienstgrens, escalatiepad en meetbare afspraken in de ondertekende dienstenbijlage.

01 / Intake en indeling

De overeengekomen bijlage bepaalt kanalen, service-uren, bevoegde contactpersonen en ernstcriteria. Een kritisch incident houdt materiële uitval van een dienst binnen scope in; overige meldingen krijgen prioriteit volgens impact en urgentie. Bevestigings- en oplostermijnen worden per dienst afgesproken en hier niet verondersteld.

02 / Respons en samenwerking

De supportverantwoordelijke registreert ticket, bedrijfsimpact, acties, overdracht en updates. Security-incidenten worden volgens het incidentplan geëscaleerd. Als een leverancier het product beheert, worden diens supportrechten en verantwoordelijkheden afzonderlijk duidelijk gemaakt.

03 / Bewijs en verbetering

Terugkerende problemen, uitzonderingen en gemiste doelen voeden oorzaakanalyse en verbetering. Een SLA, 24/7-dekking of gegarandeerde oplossing bestaat alleen indien uitdrukkelijk gecontracteerd.

Documentstatus

Origineel werkkader van VISIONCYBERX ter beoordeling. Deze PDF is geen aanbod, ondertekende overeenkomst of bewijs van een ingevoerde controle. Verifieer rechtspersoon, dienstscoop, commerciële voorwaarden, bijlagen en goedkeuring vóór gebruik. Een ondertekende opdrachtovereenkomst is bepalend.

Officiële EU-referenties

NIS2 Directive, Article 21