



OMADUDU N.V.'s 8/5/365 Basis supportplan is inbegrepen bij elk een van de diensten, of product-licenties die we aanbieden.

Dit plan met een basis uurtarief van \$65 USD, biedt toegang tot een team van lokale en internationale supportprofessionals die je helpen bij het oplossen van eventuele problemen met jouw OMADUDU N.V.-productlicenties of diensten. Daarnaast krijg je toegang tot een variëteit aan zelf-service knowledge bases, documentatie en training-resources.

Unieke technische kennis direct beschikbaar:

- * Strategisch verdeeld team van technische experts, beschikbaar 8/5/365
- * Ondersteuning met lokale aanwezigheid in relevante regio's
- * Probleemoplossing en technisch advies voor alle product- en dienstenlijnen
- * Groeiende online knowledge bases, productdocumentatie en training
- * Toegang tot supportexperts via web en telefoon
- * Opschaling van ondersteuningsdekking niet inbegrepen in licentiekosten
- * SLA's inbegrepen in Basis support

Standaard, Business en Enterprise support.

Het Basis supportplan biedt SLA's voor incidenten met prioriteit en een dekking die meegroeit met de omvang van je behoeften. Voor extra dekking kun je kiezen voor onze premium Standaard, Business- en Enterprise-supportplannen.

Standaard Support	Business Support	Enterprise Support
24/7 technische ondersteuning met alle essentiële functies: <ul style="list-style-type: none"> * Toegang via webportaal en telefoon * Oplossen van problemen & technische advisering * SLA's voor eerste respons bij incidenten met hoge prioriteit <ul style="list-style-type: none"> * Urgent – binnen 4 uur * Hoog – binnen 8 uur * Normaal en laag – niet gemeten (meestal binnen 1-2 werkdagen) 	Standaard support inbegrepen: <ul style="list-style-type: none"> * Onbeperkte tickets * Technische root-cause-analyse voor bedrijfskritische incidenten * Snellere SLA's voor eerste respons <ul style="list-style-type: none"> * Urgent – binnen 1 uur * Hoog – binnen 4 uur * Normaal – binnen 6 uur * Laag – binnen 12 uur 	Business Support inbegrepen: <ul style="list-style-type: none"> * Toegewezen Technical Account Manager * Proactief beheer, consultancy en beheer van functie-aanvragen * Hoogste prioriteit met snelste SLA's voor eerste respons <ul style="list-style-type: none"> * Urgent – binnen 30 minuten * Hoog – binnen 2 uur * Normaal – binnen 4 uur * Laag – binnen 12 uur

Extra voordelen met premium Support

Onze premium Standard, Business en Enterprise supportniveaus vullen het Basis supportplan aan door uitgebreide dekking en snellere respons te bieden voor eventuele problemen die je tegenkomt.

Business-niveau: biedt responstijden die voldoen aan de industriestandaarden voor alle ernstniveaus, onbeperkte incidentendekking en technische root cause-analyses voor bedrijfskritische incidenten.

Enterprise-niveau: ondersteunt je bedrijfskritische installaties met nog strakkere SLA's en voegt een aangewezen regionale Technical Account Manager toe, die doorlopende proactieve begeleiding en optimalisatie van je aankoop verzorgt.

- * 24/7 technische ondersteuning met premium SLA voor Standaard, Business- en Enterprise-niveau.
- * Onbeperkte incidentendekking in alle Premium-niveaus.
- * Technical Account Manager inbegrepen op Enterprise-niveau:
 - * Persoonlijk contact binnen jouw tijdzone met directe communicatiekanalen tijdens jouw kantooruren.
 - * Proactief technisch advies en consultatie om je aankopen te optimaliseren.
 - * Feature request management.
 - * Escalatie-support en root cause-analyse voor incidenten.

Technical Support documentatie en knowledge base

- * Definities van Ernstigheidsniveaus
 - * Raadpleeg de volgende 3 pagina's
- * Clienten kunnen gebruik maken van de Webservices® Knowledge Base voor alle webservices gerelateerde vragen en verzoeken.
 - * <https://omadudu-nv.manage-orders.com/kb/>
- * Clienten met Microsoft licenties kunnen gebruik maken van de Microsoft Training, documentatie en knowledge base.
 - * <https://support.microsoft.com/en-us/>
 - * <https://learn.microsoft.com/en-us/docs/>
 - * <https://learn.microsoft.com/en-us/training/>
- * Clienten met Adobe licenties kunnen gebruik maken van de Adobe Training, documentatie en knowledge base.
 - * <https://experienceleague.adobe.com/en/docs/experience-platform>
 - * <https://learning.adobe.com>
 - * <https://helpx.adobe.com/creative-cloud/user-guide.html>
- * Clienten met Keeper Security licenties kunnen gebruik maken van de Keeper Security documentatie en knowledge base.
 - * <https://help.keeper.io>
 - * <https://docs.keeper.io/nederlands>
- * Clienten met Acronis licenties kunnen gebruik maken van de Acronis Training, documentatie en knowledge base.
 - * Vraag naar de gated-content

Voor meer informatie – contact ons

support@omadudu.com

<https://servicedesk.omadudu.com>

Support Ticket prioriteitsdefinities

Prioriteitsniveau geeft de relatieve impact van een probleem op het system/ netwerk of de bedrijfsprocessen van de klant aan. Technical Support® hanteert de volgende prioriteitsniveau-definities om alle supportaanvragen te classificeren:

Prioriteit	Criteria	Omschrijving
Prioriteit 1 (Urgent)	3 van de 3: <ol style="list-style-type: none">1. massiviteit: aantal gebruikers.2. functionaliteit kritisch3. workaround	Het product of de bedrijfskritische dienst is niet operationeel of geheel uitgevallen, waarbij meerdere of alle belangrijke functies ernstig zijn aangetast. Voorbeelden hiervan zijn: een productieserver die niet werkt, een zakelijke applicatie die niet opstart of crasht op een productieserver (exclusief hardwareproblemen), een volledige uitval van klantgerichte diensten, geen toegang tot data, kritieke prestatieproblemen die het gebruik van het product of de dienst onmogelijk maken, vermoeden van dataverlies, of een massale uitval van virtuele omgevingen. De bedrijfsvoering en kritieke bedrijfsfuncties van de klant zijn ernstig aangetast. Er is geen tijdelijke oplossing beschikbaar.
Prioriteit 2 (Hoog)	2 van de 3: <ol style="list-style-type: none">1. massiviteit: aantal gebruikers.2. functionaliteit kritisch3. workaround	<p>Een belangrijke functie van het product of de dienst is aangetast, zoals uitrol, configuratie, licentieactivering, accountbeheer (registratie, activatie, upgrade), gegevensbeheer, of provisioning. Er is sprake van kritieke tijdgevoeligheid, maar er is geen massieve of ernstige impact op de bedrijfsvoering.</p> <p>Het probleem treft een aanzienlijk aantal eindgebruikers en/of virtuele omgevingen. Er is sprake van een aanzienlijke prestatievermindering van een cruciale dienst, die een grote impact heeft op de bedrijfsvoering voor een significant aantal eindgebruikers.</p> <p>Kritieke tijdgevoeligheid – het probleem vereist een snelle oplossing om verdere aanzienlijke impact op de bedrijfsvoering te voorkomen, maar is niet direct kritisch. Zodra de impact is verminderd en de bedrijfsvoering stabiel is, kan het probleem worden geherclassificeerd naar Normale prioriteit; anders moet de prioriteit worden verhoogd naar Urgent.</p>

Prioriteit	Criteria	Omschrijving
Prioriteit 3 (Normaal)	1 van de 3: <ol style="list-style-type: none">massiviteit: aantal gebruikers.functionaliteit kritischworkaround	<p>Een product- of dienstfunctie is in beperkte mate aangetast, met een beperkte groep gebruikers, specifieke omgevingen, of onregelmatig gedrag dat zich voordoet onder specifieke omstandigheden en waarvoor een workaround beschikbaar is. Dit kan bijvoorbeeld gaan om kleine bugs in specifieke configuraties die de algehele functionaliteit niet beïnvloeden, problemen die alleen voorkomen in staging- of ontwikkelomgevingen, compatibiliteitsproblemen met specifieke producten of diensten van derden, problemen die beperkt zijn tot klant-specifieke omgevingconfiguraties, niet-kritieke prestatievermindering, of niet-gedocumenteerd gedrag.</p> <p>Er is sprake van matige tijdgevoeligheid. Zodra het probleem is opgelost of er een stabiele workaround is, kan de prioriteit op Normaal blijven of worden geherclassificeerd naar Laag als de impact minimaal is. Als de impact toeneemt of de workaround faalt, moet het prioriteitsniveau opnieuw worden geëvalueerd.</p>
Prioriteit 4 (Laag)	0 van de 3: <ol style="list-style-type: none">massiviteit: aantal gebruikers.functionaliteit kritischworkaround	<p>Product- of dienstfuncties zijn niet aangetast. Er zijn kleine gebruiksproblemen, GUI-kwesties, cosmetische problemen, documentatiefouten of algemene gebruiksvragen. Verbeteringsverzoeken of aanbevelingen voor toekomstige productverbeteringen vallen ook in deze categorie. Dit zijn niet-kritieke, laag-prioritaire kwesties met minimale impact op de bedrijfsvoering en die de algehele functionaliteit niet beïnvloeden. Het gaat om kleine problemen die geen onmiddellijke aandacht vereisen en kunnen worden opgelost in toekomstige releases.</p> <p>De tijdgevoeligheid is laag. De prioriteit blijft Laag, tenzij de impact toeneemt; in dat geval moet het prioriteitsniveau opnieuw worden geëvalueerd.</p>

Support Ticket prioriteitsdefinities

Reactieverwachtingen:

- * **Urgent:** Onmiddellijke reactie, doorlopende updates totdat het probleem is opgelost.
- * **High:** Snelle reactie, regelmatige updates totdat een tijdelijke oplossing of definitieve oplossing is bereikt.
- * **Normal:** Standaard reactietijd, periodieke updates.
- * **Low:** Reactie als onderdeel van reguliere updates, wordt behandeld in toekomstige releases.

Verantwoordelijkheden van de klant:

- * Zorg voor gedetailleerde informatie voor elk probleem, inclusief stappen om het probleem te reproduceren, systeemlogs, en andere relevante gegevens.
- * Zorg voor beschikbaarheid voor communicatie, vooral bij problemen met hoge prioriteit.
- * Volg de aanbevolen stappen van het supportteam om het probleem op te lossen.
- * Prioriteer interne troubleshooting-stappen voordat je een probleem met lage prioriteit doorstuurt naar support.