

Voorwaarden en Acceptatie van Supportaanvragen

Op al onze producten en diensten van PrioNet zijn onze [Algemene Voorwaarden](#) van toepassing.

Met uw telefonie- en breedbandabonnementen beschikt u standaard over u een SLA Start. Deze SLA geeft u op werkdagen, tijdens kantooruren (9:00 -17:00 uur) op basis van Best Effort, toegang tot onze helpdesk voor remote support.

Wilt u support buiten kantooruren en/of lagere supporttarieven, dan kunt u [uw SLA upgraden](#).

Van Supportaanvragen die buiten het van toepassing zijnde Servicewindow vallen kan, ongeacht het Domein, gehele of gedeeltelijke acceptatie worden geweigerd of worden uitgesteld tot het volgende van toepassing zijnde Servicewindow.

Inbegrepen supportminuten bij abonnement en supportbundels zijn gesteld op basistarief-waarde van 100%, zoals van toepassing gedurende werkdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur. Buiten deze uren gelden altijd de vermelde kostentoeslagen. Wordt er supporttijd gebruikt die uw SLA niet dekt, dan wordt deze extra tijd bij de afnemer in rekening gebracht:

Eerste lijn support

Eerste lijn support bestaat uit het op beschikbaarheid checken van onze verbindingen en diensten. Hierbij wordt de beschikbaarheid van het PrioNet Netwerk (PrioNet Domein)gecontroleerd.

PrioNet controleert uitsluitend de beschikbaarheid en juiste werking van uitsluitend haar eigen netwerkdeel (PrioNet Domein) tot aan het klant domein. Wanneer PrioNet geen indicatie heeft dat er sprake is van disfunctioneren binnen het PrioNet Domein, dient de klant de oorzaak van de storing binnen haar eigen domein te zoeken.

Tweede lijn support

Op verzoek van de indiener kan het supportticket in overleg met onze supportmedewerker worden geëscaleerd naar de 2e lijn.

Support vanaf de 2e lijn is betaald support op basis van tijd besteed = tijd betaald.

De kosten voor support worden op basis van nacalculatie bij de aanvrager in rekening gebracht. In voorkomende gevallen kan storting van support tegoed worden verlangd alvorens een aanvang wordt gemaakt met de supportwerkzaamheden.

Mocht uit onderzoek door PrioNet blijken dat het support binnen het PrioNet domein valt, dan zullen de kosten van support niet door PrioNet bij de aanvrager in rekening worden gebracht.

Zulks uitsluitend ter beoordeling van PrioNet.

Tijdsregistratie

Minimale tijdsregistratie en facturatie is 20 minuten per Incident of (wijzigings)Verzoek. Afronding naar boven op kwartieren. Indien buiten de aangegeven beperkingen, hetzij op bereikbaarheid, hetzij aantal inbegrepen uren, hetzij op Domein, toch support wordt verleend, dan gelden onderstaande tarieven en tariefstellingen. Bovenstaande geldt uitdrukkelijk ook voor, doch niet uitsluitend, alle werkzaamheden zoals (voor)onderzoek, probleeminventarisatie en/of analyse van gemelde Incidenten/requests (tijd besteed = tijd betaald).

U betaalt voor support met betrekking tot onderstaande zaken;

Alle support niet vallende binnen het van toepassing zijnde Servicewindow, support buiten het PrioNet Domein, support voor verstoringen veroorzaakt buiten PrioNet en/of door handelen van afnemer of derden en voor ondersteuning van uw eigen engineers, consultancy, engineering en/of interventie buiten het PrioNet Domein en/of bij misbruik. Zulks uitsluitend ter beoordeling van PrioNet.

Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen gelden onderstaande supporttarieven:

Tarief voor Support vallend binnen het PrioNet domein en binnen uw Supportwindow

Met uw telefonie- en breedbandabonnementen beschikt u standaard over u een SLA Start. Deze SLA geeft u op werkdagen, tijdens kantooruren (9:00 -17:00 uur) op basis van Best Effort, toegang tot onze helpdesk voor remote support. Indien afnemer beschikt over een SLA upgrade, geldt het van toepassing zijnde Supportwindow.

Mocht uit onderzoek door PrioNet blijken dat het remote support binnen uw Supportwindow tevens binnen het PrioNet domein valt, dan zullen de kosten van het support niet door PrioNet bij de aanvrager in rekening worden gebracht.

Met andere woorden het verleende remote support is dan gratis. Zulks uitsluitend ter beoordeling van PrioNet.

Tarief voor Support vallend buiten het PrioNet domein maar binnen uw Supportwindow

Met uw telefonie- en breedbandabonnementen beschikt u standaard over u een SLA Start. Deze SLA geeft u op werkdagen, tijdens kantooruren (9:00 -17:00 uur) op basis van Best Effort, toegang tot onze helpdesk voor remote support. Indien afnemer beschikt over een SLA upgrade, geldt het van toepassing zijnde Supportwindow.

- Basisuurtarief voor remote ondersteuning van uw eigen engineers en/onderzoek of diagnostiek/wijzigingen: € 80,- per uur.
- Basisuurtarief voor remote consultancy of engineering en interventie/onderzoek of diagnostiek op uw eigen systemen:€ 100,- per uur.

Tarief voor Support ongeacht het domein vallend buiten uw Supportwindow

Met uw telefonie- en breedbandabonnementen beschikt u standaard over u een SLA Start. Deze SLA geeft u op werkdagen, tijdens kantooruren (9:00 -17:00 uur) op basis van Best Effort, toegang tot onze helpdesk voor remote support.

Indien afnemer beschikt over een SLA upgrade, geldt het van toepassing zijnde Supportwindow.

Van Supportaanvragen die buiten het van toepassing zijnde Servicewindow vallen kan, ongeacht het Domein, gehele of gedeeltelijke acceptatie worden geweigerd of worden uitgesteld tot het volgende van toepassing zijnde Servicewindow. Zulks uitsluitend ter beoordeling en beslissing van PrioNet.

- Starttarief € 100,- per incident.
- Basisuurtarief voor remote ondersteuning van uw eigen engineers en/onderzoek of diagnostiek: € 160,- per uur.
- Basisuurtarief voor remote consultancy of engineering en interventie/onderzoek of diagnostiek op uw eigen systemen: € 200,- per uur.

Basisuurtarief

Het Basisuurtarief geldt op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur. Buiten deze uren gelden de toeslagen zoals hieronder vermeld. Vermelde tijden betreffen lokale Nederlandse tijd.

Gehanteerde tarieven (percentage van het basisuurtarief) op basis van tijd en dag:

- Op werkdagen (9:00 H – 17:00 H) 100%
- Op werkdagen 's avonds (17:00 H – 22:00 H) 150%
- Op werkdagen en weekend 's nachts (22:00 H – 9:00 H) 300%
- Op reguliere zaterdagen tussen 9:00 uur en 17:00 uur 200%
- Geldend tarief op zon- en feestdagen 300%