

Ondersteuning

Ondersteuning betreft het afhandelen van zaken als vragen, verzoeken en klachten.

Beschikbaarheid deelnemers	Norm
Voor service en support aan elkaar, dienstverleners, eindgebruikers en de beheerorganisatie bij onder andere het: • ondersteunen bij het gebruik van Elektronische Toegangsdiensten; • verstrekken van informatie; • aannemen en beantwoorden van vragen (ook van gebruikers); • in behandeling nemen van storingen en klachten over Elektronische Toegangsdiensten en de dienstverlening daarover; • (helpen) testen en hertesten van aansluitingen; • aanmaken, toewijzen en sluiten van door de deelnemer aangemaakte meldingen.	Zie Servicevenster
Beschikbaarheid beheerorganisatie	Norm
Voor service en support aan deelnemers bij onder andere het: • verstrekken van informatie; • in behandeling nemen van storingen en wensen m.b.t. systemen van de Beheerorganisatie; • (helpen) aansluiten op Elektronische Toegangsdiensten; • hulp bij technische implementatie; • uitvoeren van certificaatwissels; • aankondiging van onderhoud; • DAL aanvragen en DNS wijzigingen cookie domeinen.	Zie Servicevenster