

# INFOPACT TECHNISCHE SUPPORT



Dit document informeert u over de rol van Technische Support binnen Infopact.

U leest op welke wijze u onze Technische Support kunt bereiken, wat u van Technische Support kunt verwachten en welke adviezen Infopact voor u heeft indien er onverhoopt een storing optreedt.

## Hoe kunt u Infopact bereiken?

Voor vragen en/of opmerkingen over de status van de bestelling van uw lijn(en), uw nummerportering(en), nummeractivering(en) en overige commerciële zaken kunt u contact opnemen met **Sales Support**, bereikbaar op telefoonnummer 088 – 463 67 30 of per e-mail via [salessupport@infopact.nl](mailto:salessupport@infopact.nl)

Voor vragen en/of opmerkingen over het orderformulier 'Design your VPN', de configuratie en/of het versturen van de hardware en overige technische zaken kunt u contact opnemen met **Technische Support**, bereikbaar op telefoonnummer 088 – 463 67 50 of per e-mail via [support@infopact.nl](mailto:support@infopact.nl)

## WELKE ROL SPEELT ONZE TECHNISCHE SUPPORT BIJ OPLEVERING VAN UW PROJECT?

De Technische Support van Infopact is verantwoordelijk voor het correct opleveren van de door u bestelde lijnen en hardware.

Om uw diensten correct in te richten wordt er o.a. gebruik gemaakt van het 'Design your VPN' formulier. Met dit formulier kunt u een zogenaamd IP-plan samenstellen. Op basis van dit IP-plan worden uw netwerk en hardware voor u geconfigureerd en opgeleverd. Installeert u de hardware zelf, dan dient u deze na ontvangst enkel nog aan te sluiten. Laat u de installatie verzorgen door een ervaren Infopact monteur, dan wordt de installatie bij u op locatie verzorgd. Afhankelijk van de dienst(en) die u bij Infopact afneemt kan het zijn dat de Technische Support van Infopact contact met u opneemt om additionele vragen te stellen.

## IK HEB EEN STORING, WAT NU?

Mocht u onverhoopt een storing ondervinden aan een van de diensten van Infopact dan kunt u contact opnemen met Technische Support, tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 088 - 463 67 50 of per e-mail via [support@infopact.nl](mailto:support@infopact.nl). Indien u een contract heeft met een Gold SLA dan kunt u 24/7, 365 dagen per jaar contact opnemen met Support.

**Houd bij het aanmelden van uw storing de volgende informatie bij de hand:**

- Het **ordernummer** van uw dienst, waarmee onze engineers uw gegevens direct kunnen raadplegen. Heeft u deze niet bij de hand dan kunnen wij ook op klantnaam, postcode en huisnummer zoeken.
- **Informatie over het probleem** zoals een duidelijke probleemomschrijving, de locatie waar het probleem speelt, de frequentie waarin het probleem optreedt e.d.

De Infopact engineer zal een ticket aanmaken voor uw storing. U ontvangt een uniek ticketnummer, waar u naar kunt verwijzen indien u tussentijds wilt informeren naar de status. Infopact zal direct het onderzoek starten en houdt u op de hoogte van de vorderingen.

**INFOPACT VERBINDT**

# WAT KAN ONZE TECHNISCHE SUPPORT VOOR U BETEKENEN?

De Technische Support van Infopact heeft volledige inzage in en controle over de Infopact netwerkinfrastructuur. In het geval van storingen kan zij, afhankelijk van de dienst, het volgende controleren:

## DSL

- Uitlezen wijkcentrale DSL-leverancier (BBned / KPN)
- Controleren DSL-instellingen Infopact netwerk
- Controleren door Infopact geleverde hardware
- Tickets inschieten bij DSL-leverancier
- Maken en inzien van bandbreedte grafieken per PVC (circuit op een DSL-verbinding)
- Uitvoeren latency-metingen

## FIBER

- Controleren ethernet-instellingen Infopact netwerk
- Controleren door Infopact geleverde hardware
- Tickets inschieten bij fiberleverancier (KPN / BBned / Eurofiber / Ziggo / NDIX)
- Maken en inzien van bandbreedte grafieken per VLAN (op glasvezelverbinding)
- Uitvoeren latency-metingen

## VPN

- Controleren verschillende verbindingen (DSL / Fiber)
- Controleren door Infopact geleverde hardware
- Controleren instellingen & routing door het gehele VPN-netwerk

## TELEFONIE

- Controleren van verschillende verbindingen (DSL / Fiber)
- Controleren instellingen & routing door het gehele (voice)netwerk
- Opslaan en analyseren verkeer van en naar het SIP-platform (wireshark)

## PIN

- Controleren van verschillende verbindingen (DSL / Fiber)
- Controleren instellingen & routing door het gehele (voice)netwerk
- Testen vanaf de door Infopact geleverde hardware of verbinding met pinleveranciers mogelijk is (Equens / CCV / Atos / Banksys etc.)

## ALARM

- Controleren van verschillende verbindingen (DSL / Fiber)
- Controleren instellingen & routing door het gehele (alarm)netwerk
- Contact opnemen met de helpdesks van verschillende PAC's

Na aanmelding van een probleem zal onze Technische Support een probleemanalyse uitvoeren en het probleem daadwerkelijk oplossen.

# WAT KAN ONZE TECHNISCHE SUPPORT HELAAS NIET VOOR U BETEKENEN?

Hoewel de Technische Support van Infopact veel zaken kan controleren en beïnvloeden zijn er ook gebieden waarop zij de hulp van u of de dealer nodig heeft. Hierbij kunt u denken aan:

- Lokale bekabeling van het ISRA
- Lokale bekabeling van het LAN
- Storingen aan de LAN-infrastructuur
- Configuratie van de apparatuur in het LAN
- Wireshark-analyse binnen het LAN en tussen vestigingen

Conform afspraak is Infopact verantwoordelijk voor de door haar geleverde netwerkinfrastructuur en hardware. Inrichting van uw netwerk welke niet geleverd is of verzorgd wordt door Infopact valt buiten haar verantwoordelijkheid.