

Ascom servicenieuws Q4-2025

**Problemen Android 15 | Certificaatbeheer | SQL beheer on-prem server |
Veiligheidsrisico's oude PC's | Nieuw reparatieproces |
Gebruikershandleidingen | Reparaties tijdens de feestdagen**

Problemen met Android 15 en Ascom-apps

We hebben deze week meldingen ontvangen dat sommige Android-gebruikers (Android 15 en hoger) problemen ervaren met Ascom Login, Axess Alerts en Axess for Smart Devices. Dit komt door een nieuwe beperking in Android 15: foreground-services mogen maximaal 6 uur per 24 uur actief zijn. Zodra deze limiet is bereikt, sluit Android de diensten automatisch. Hierdoor kunnen apparaten offline raken of komen alarmen niet meer door. Bekijk via onderstaande link welke apparaten mogelijk impact ervaren en welke tijdelijke oplossing beschikbaar is. Via deze link houden we je ook op de hoogte van de voortgang en updates rondom een definitieve oplossing.

[Meer informatie, tijdelijke oplossing en updates](#)

Certificaatbeheer: gedeelde verantwoordelijkheid

Onze systemen maken gebruik van SSL-certificaten. Deze certificaten zijn uw eigendom. U bent zelf verantwoordelijk voor het aanvragen en aanleveren van een nieuw certificaat via de daarvoor bevoegde externe instanties.

Zodra u een nieuw certificaat heeft, kunt u via een wijzigingsverzoek bij Ascom de activatie ervan in onze systemen laten uitvoeren. Om dit proces te ondersteunen, kan Ascom nu per klant de verloopdata van certificaten registreren. Als u ervoor kiest om deze informatie met ons te delen, informeren wij u tijdig wanneer het nodig is om een nieuw certificaat aan te vragen.

Let op: vraag het nieuwe certificaat (extern) én het servicerequest bij Ascom altijd op tijd aan. Zo kunnen we de implementatie in een gepland onderhoudsmoment uitvoeren en voorkomen we dat een verlopen certificaat tot storingen leidt.

Heeft u vragen? Neem dan contact op via pas@ascom.com.

SQL beheer van on-premise server

Heeft u een lokale server die is aangeschaft en beheerd wordt door Ascom, inclusief de dienst Serverbeheer? Dan is het nu ook mogelijk om de SQL-database die op deze server draait, door ons te laten beheren.

Met het SQL-beheer zorgen wij ervoor dat de prestaties van uw database worden geoptimaliseerd. Door maandelijkse controles houden we de omgeving stabiel en zorgen we voor een efficiënte werking. Zo verkleinen we de kans op storingen en dragen we bij aan de continuïteit van uw bedrijfsprocessen die afhankelijk zijn van de betreffende applicatie.

Ascom beheer-PC met windows 7 of 10

Heeft uw organisatie een Silver- of Gold-servicecontract met Ascom? Dan voeren wij jaarlijks onderhoud uit op uw installatie.

Maakt u gebruik van een Ascom Beheer-PC? Controleer dan in het Rapport van Onderhoud de opmerkingen over de leeftijd van dit apparaat. Het gebruik van verouderde Windows-besturingssystemen, zoals binnenkort Windows 10, kan veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Niet alle PC's zijn geschikt voor een upgrade naar Windows 11. In sommige gevallen is vervanging van de PC daarom noodzakelijk. Wilt u weten of dit ook voor uw organisatie geldt? Neem dan contact op met uw accountmanager.

Nieuw: reparatieproces via het portal

Binnenkort wordt het nog eenvoudiger om een reparatie aan te melden en de voortgang ervan te volgen via ons RMA Portal. Deze tool maakt deel uit van het ServiceNow Portal.

We zijn dit jaar gestart met het aansluiten van de eerste klanten op dit nieuwe systeem. Dit verloopt voorspoedig. Mogelijk bent u hier al over geïnformeerd. In het huidige proces vult u handmatig een reparatieformulier in en stuurt dit op naar onze locatie aan de Betuwehaven in Utrecht. In de nieuwe werkwijze meldt u het toestel digitaal aan via het Portal. Dit bespaart tijd en biedt meer inzicht in de status van uw reparatie.

Meer informatie volgt binnenkort. Wilt u alvast voorbereid zijn? Vraag dan nu uw ServiceNow Portal-account aan via pas@ascom.com.

Kennisbank

De Ascom Kennisbank wordt steeds uitgebreider. Recent zijn hier de nieuwste gebruikershandleidingen toegevoegd. Heeft u een vraag over het gebruik van één van onze devices? Bezoek dan zeker deze databank, u vindt er snel en eenvoudig praktische informatie.

De Kennisbank is onderdeel van ons ServiceNow Portal en is gemakkelijk te raadplegen via onderstaande link.

Heeft u nog geen account voor het ServiceNow Portal? Vraag dit dan aan via pas@ascom.com of bel naar 030-2409111. Onze servicedesk helpt u graag verder.

[Kennisbank](#)

Reparaties tijdens de feestdagen

Onze reparatieafdeling is gesloten van 24 t/m 28 december en op 31 december vanwege de feestdagen. Hierdoor kunnen reparaties iets langer duren dan u van ons gewend bent.

Ons advies: wacht niet met het opsturen van defecte toestellen, maar stuur ze tijdig in. Zo voorkomt u vertraging en blijft uw apparatuur optimaal beschikbaar.

