



Bedrijfscontinuïteit dankzij; Proactieve Support op Maat Gespecialiseerde Ondersteuning

- ✓ Service Level Agreement op maat gemaakt voor de unieke ondersteuningsvereisten van het MKB en corporate ondernemingen
- ✓ Eén aanspreekpunt voor alle ondersteuning via het 24/7 Technical Assistance Center
- ✓ Tijdens kantooruren of 24 uur per dag toegang tot gespecialiseerde support medewerkers
- ✓ Garandeert bedrijfscontinuïteit door adequate en snelle probleemoplossing in het geval van hardware storingen
- ✓ Eens per kwartaal een support review meeting ter controle van de servicekwaliteit

Iedere IT infrastructuur is uniek. Om aan de operationele eisen van een organisatie te kunnen voldoen is daarom telkens een andere aanpak vereist. SLA's zijn speciaal ontwikkeld om middelgrote, kleine en corporate ondernemingen te ondersteunen met merkonafhankelijke hardware en software support op maat. Met als resultaat: optimale continuïteit, eenvoudiger beheer en maximale performance.

ALTERNATIEF VOOR OEM SUPPORT

Traditionele onderhoudscontracten van OEM's zijn voor u vaak inflexibel en kostbaar. En dat terwijl u juist een efficiënte oplossing wilt die past bij uw specifieke IT infrastructuur. Wij bieden u betaalbare en betrouwbare support, op maat gemaakt voor uw organisatie.

COMMITMENT AAN KWALITEIT

Betrouwbaarheid is misschien wel het belangrijkste criterium bij de keuze van een IT leverancier. Continu aandacht voor verbetering van dienstverlening door steeds weer te investeren in mensen, processen en partnerships. Dankzij permanente feedback van onze klanten blijven we voldoen aan de hoogste standaarden binnen de IT markt.

SERVICEOPTIES OP MAAT

Binnen elk onderhoudscontract heeft u de keus uit een gevarieerd pakket aan extra opties. Daardoor weten we de perfecte match te creëren voor iedere situatie en onderneming. Heel transparant en altijd oplossingsgericht.

SERVICE LEVEL UPLIFT

Bij een service level uplift krijgt u een onderhoudscontract bovenop de standaard fabrieksgarantie. Wij zorgen dan voor retourzendingen en incident afhandeling met de fabrikant, zonder extra kosten.

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Ondersteuning van klanten bij het behalen van essentiële bedrijfsdoelen door middel van diverse service level agreements, gericht op flexibiliteit, continuïteit en schaalbaarheid voor middelgrote en kleine ondernemingen.

- Next Business Day 9X5**
 Uiterlijk de volgende werkdag een gespecialiseerde engineer on-site, inclusief reserveonderdelen, technische ondersteuning tijdens kantoor tijden (08:00-17:00, maandag t/m vrijdag) en 24/7 toegang tot het TAC.
- Same Day 4h onsite 9X5**
 Uiterlijk dezelfde dag binnen 4 uur een gespecialiseerde engineer on-site, inclusief reserveonderdelen, technische ondersteuning tijdens kantoor tijden (08:00-17:00, maandag t/m vrijdag) en 24/7 toegang tot het TAC.
- Same Day 4h onsite 24X7**
 Uiterlijk binnen 4 uur een gespecialiseerde engineer on-site, inclusief reserveonderdelen, 24/7 technische ondersteuning (24:00-00:00, zaterdag t/m zondag) en 24/7 toegang tot het TAC.
- Same Day 4h onsite 8h Call To Repair 24X7**
 gespecialiseerde engineer on-site, gegarandeerde hersteltijd binnen 8 uur na melding, inclusief reserveonderdelen, 24/7 technische ondersteuning (24:00-00:00, zaterdag t/m zondag) en 24/7 toegang tot het TAC.

TECHNICAL ASSISTANCE CENTER

Als klant heeft u 24/7 online en telefonisch toegang tot een uitgebreide pool van informatieve en technische modules. U bent daarmee in staat om incidenten, onderhoudscontracten en configuratie-items te beheren.

- Incidentmanagement**
 Toegang tot de incidentmanagement module waarmee u incidenten kunnen openen, updaten en de status van een incident real-time kunnen volgen
- Contractmanagement**
 Toegang tot de contractmanagement module waarmee u afgesloten onderhoudscontracten, systemen en service level performance kunnen inzien
- Configuratiemanagement**
 Toegang tot de configuratiemanagement database waarmee u systeemconfiguraties, partnummers en incidenthistorie per serienummer kunt inzien

REMOTE SYSTEM MONITORING

Uw bedrijfskritische IT componenten wilt u uiteraard optimaal beschermen. Met real-time monitoring bent u verzekerd van een snelle probleemidentificatie en een adequate oplossing. Een betrouwbare waarborg voor beschikbaarheid, veiligheid en prestaties.

- Real-time monitoring** van systemen binnen een ge(de)centraliseerde IT infrastructuur
- Real-time identificatie** van hardware verstoringen met geautomatiseerde notificaties naar de juiste resources voor een snelle probleemoplossing
- Gereduceerde IT kosten** door snellere probleemidentificatie en oplossing van problemen
- Geminimaliseerd risico** op downtime door tijdige opsporing van negatieve systeem trends en adequate implementatie van oplossingen

Maximale performance Minimale downtime

Service Level Agreements	Technical Assistance Center (TAC)	Service Requests	Spare Parts
<ul style="list-style-type: none"> Next Business Day 9X5 Same Day 4h onsite 9X5 Same Day 4h onsite 24X7 Same Day 4h onsite 8h Call To Repair 24X7 	24/7 toegang	Ongelimiteerd	Inclusief

