



Niveau A: Support in producten

Hardware: Service en Support

Software: Subscriptions en Support

De basis van een SLA wordt gevormd door de garantie en onderhoudscontracten op de relevante **hardware en systeemsoftware onderdelen**. Deze contracten worden via Cam IT Solutions afgesloten bij de fabrikanten en geven in het algemeen recht op updates van software, recht op vervanging en/of reparatie binnen vastgestelde tijden en recht op telefonische productondersteuning.

Alle **hardware onderdelen** worden in de regel voorzien van een één of drie jarig garantie contract met een dekking op kosten voor vervanging van onderdelen of volledige apparatuur. Afhankelijk van het hardware onderdeel kan gekozen worden uit een 8x5 dekking met een 4-uurs of next-business-day (NBD) respons, of een 24x7 dekking met een 4-uurs respons. Cam IT Solutions draagt binnen de SLA zorg voor de administratie en eventuele verlenging van de contracten met de hardware fabrikanten.

De aangeboden **systeemsoftware onderdelen** zijn in de regel voorzien van een éénjarige software subscription met recht op updates, servicepacks en telefonische ondersteuning vanuit Cam IT Solutions en/of de fabrikant. Cam IT Solutions zorgt binnen de SLA voor de registratie en administratie van de verschillende subscriptions. Daarnaast zorgt Cam IT Solutions voor een tijdige notificatie voor de verlenging van de software subscriptions.

Niveau B: Support in 3de lijn operationeel beheer

Servicedesk

1. Beschikbaarheidsdienst

Code 1 (Calamiteit): Max. responstijd = 1 uur

2. Ondersteuning op afstand

Code 2 (Urgent) = Max. responstijd = 2 werkdagen
Code 3 (Normaal) = Max. responstijd = 5 werkdagen

3. Ondersteuning op locatie

Op afspraak op basis van beschikbaarheid

4. Periodieke ondersteuning

Vooraf afgesproken en ingepland

Saldokaart

Cam IT Solutions biedt unieke mogelijkheden voor een gerichte 3de lijn support aan uw eigen 2de lijn ICT beheerorganisatie.

De centrale ingang voor onze 3de lijn dienstverlening is onze servicedesk. Via een eenvoudig elektronisch formulier op onze website (www.cam.nl/support) kunnen ICT managers en systeembeheerders op werkdagen terecht voor het aanvragen van gerichte ondersteuning door onze specialisten. Voor iedere support aanvraag via de Cam website wordt automatisch een unieke servicecall geregistreerd en wordt de aanvraag naar de geschikte specialist(en) van Cam IT Solutions geleid. Na afronding van de ondersteuning wordt de servicecall afgemeld en administratief verwerkt via de centrale saldokaart (op basis van de gebruikte arbeidstijd incl. de eventuele reistijd). Voor de opvolging van service-calls zijn een viertal modules beschikbaar.

Voor acute ondersteuning bij het direct oplossen van bedrijfskritische storingen in de ICT-infrastructuur biedt Cam IT Solutions een zogenaamde beschikbaarheidsdienst (module #1). De beschikbaarheidsdienst garandeert u een zeer snelle respons door een senior specialist met de juiste kennis en ervaring. Binnen één uur na melding wordt het plan van aanpak besproken en binnen maximaal vier uur is aangevangen met de ondersteuning. De beschikbaarheidsdienst wordt tijdens kantooruren (9:00 – 17:30) vanuit de centrale servicedesk ingeschakeld, met de keuzemogelijkheid voor een verlengde bereikbaarheid op werkdagen 10x5 (8:00 - 18:00) of 12x5 (8:00 - 20:00) via een aparte beschikbaarheidsdienst telefoonnummer.

Voor de minder acute ondersteuning (technisch advies, vragen, problemen, storingen, hulp bij wijzigingen, etc.) zorgt de servicedesk voor een passende opvolging door één van onze specialisten voor ondersteuning op afstand (module #2), via telefoon, e-mail en remote access. De responstijd van module #2 voor urgente servicecalls bedraagt maximaal twee werkdagen, terwijl voor de minder urgente servicecalls een responstijd van maximaal vijf werkdagen van toepassing is. Indien gewenst kan via de centrale servicedesk ook een afspraak worden gemaakt voor ondersteuning op locatie (module #3). De responstijd voor module #3 is op basis van de beschikbaarheid van de benodigde specialisten (best effort).

De reactieve ondersteuning vanuit modules #1, #2 en #3 kan worden aangevuld met een proactieve periodieke ondersteuning (module #4) op basis van vaste afspraken (zowel op locatie als op afstand). Deze periodieke ondersteuning is ideaal voor het aanvullen en up-to-date houden van de kennis en kunde van de interne 2e lijn systeembeheerder(s) en biedt tegelijk een vaste basis voor het verwerken van de complexere vragen, problemen of wijzigingen. Vanuit de vaste periodieke ondersteuning kunnen eenvoudig extra afspraken worden gemaakt voor bijvoorbeeld ondersteuning bij wijzigingen in de ICT-infrastructuur, maatwerk opleidingen of invulling van vakantieperiodes of ziekteperiodes. De planning voor periodieke ondersteuning verloopt via de centrale servicedesk.

Niveau C: Support in 2de lijn operationeel beheer

Managed Services

MFS

Managed
Firewall
Services

AVS

Applicatie
Virtualisatie
Services

Aanvullend op onze 3de lijn support biedt Cam IT Solutions flexibele 2de lijn support diensten voor een structurele invulling van beheer op specifieke ICT-infrastructuur onderdelen met "managed services".

Met de managed services bieden wij u mogelijkheden om het beheer op specifieke onderdelen, waar gespecialiseerde en up-to-date kennis en kunde voor noodzakelijk is, uit te besteden aan Cam IT Solutions. Voorbeelden van managed services zijn;

Managed Firewall Services (MFS)
Applicatie Virtualisatie Services (AVS)