

Amitron support en services

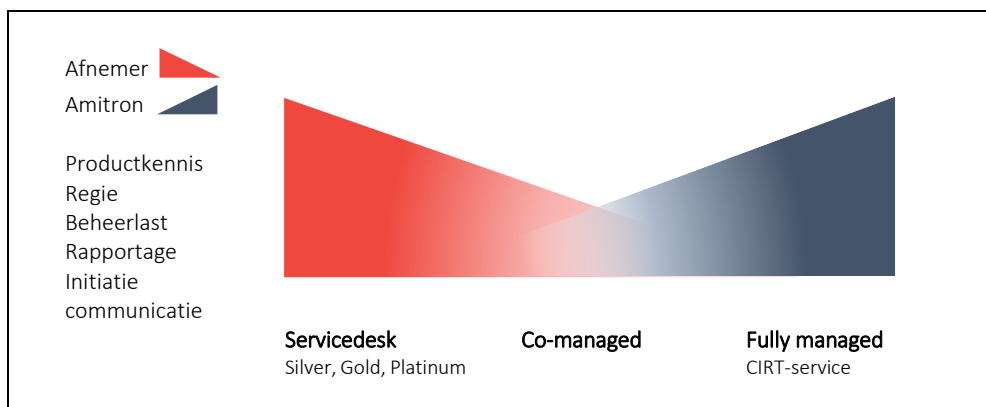
Amitron biedt verschillende support- en servicecontracten, complementair aan het huidige kennis- en ervaringsniveau binnen uw organisatie. Deze contracten zijn op basis van een Service Level Agreement (SLA).

Amitron biedt de volgende contracten aan:

- Servicedesk
- Co-managed service
- Fully managed service

Het verschil tussen deze contracten zit hoofdzakelijk in de samenwerking tussen de afnemer en Amitron. Specifiek, de verdeling van verantwoordelijkheid betreffende productkennis, regie, beheerlast, rapportage en initiatie van communicatie. In figuur 1 is schematisch weergegeven waar de verantwoordelijkheid en taakverdeling per contract ligt.

Figuur 1. Verantwoordelijkheid en taakverdeling per contract



Servicedesk

Amitron servicedesk support biedt de afnemer tweede- en derdelijns servicedesk support, gegeven door gekwalificeerde Nederlandstalige consultants. Communicatie vindt plaats via de telefoon of e-mail. Amitron biedt drie verschillende servicedesk supportcontracten;

- Silver
- Gold
- Platinum

De afnemer van een servicedesk supportcontract krijgt na ontvangst van het supportticketnummer regelmatig een update van de status. Conform supportcontract worden geautoriseerde contactpersonen proactief geïnformeerd over technische meldingen. Servicedesk supportcontracten kunnen worden afgenomen voor een minimale periode van 1 jaar.

Co-managed service

Amitron ontzorgt organisaties met de vergaande proactieve ondersteuning in de vorm van een

co-managed service. Een Co-managed service leidt tot ontzorging van de beheerdruk zonder dat dit ten koste gaat van de controle, regie en productkennis van de afnemer. De afnemer blijft eindverantwoordelijk voor de regie, operationele beheer en configuratie van de producten.

Amitron en de afnemer zetten zich gezamenlijk in voor het probleemloos laten functioneren van de producten die onderdeel zijn van het servicecontract. De supportvragen worden verplicht verwerkt binnen de vastgestelde reactie- en hersteltijden in het servicecontract. Binnen de Co-managed service vallen regelmatige controles en rapportages. Deze bestaan uit technische productstatus rapporten, kwartaal managementrapporten en jaarlijkse product- en businessreviews van de producten binnen het servicecontract. De afnemer wordt tevens geadviseerd omtrent capaciteit- en licentiemanagement.

Periodieke toegang, zelfstandig en remote, tot de beheeromgeving van de afnemer door Amitron is een vereiste van het Co-Managed supportcontract. Geadviseerde productaanpassingen worden conform servicecontract door de afnemer of door Amitron uitgevoerd. De minimale looptijd van een co-managed service overeenkomst is 1 jaar.

Fully managed service

Amitron biedt de keuze voor een Fully managed service. Met deze service is Amitron volledig verantwoordelijk voor het algemeen functioneren, operationeel beheer, mogelijke vervanging en (security-)configuratie van de producten conform servicecontract. Amitron draagt de eindverantwoordelijkheid voor de controle, regie, productkennis en life cycle management.

Amitron is verantwoordelijk voor het probleemloos functioneren van de producten conform servicecontract. Amitron verplicht zich tot het oplossen van incidenten binnen de in het servicecontract vastgestelde reactie- en hersteltijden. Indien een incident de beschikbaarheid van de betreffende producten beperkt, is eventueel een terugbetalingsregeling van toepassing. Binnen de Fully managed service vallen regelmatige controles en rapportages. Deze bestaan uit technische productstatus rapporten, kwartaal managementrapporten en jaarlijkse product- en businessreviews van de producten binnen het servicecontract. De afnemer wordt tevens geadviseerd omtrent capaciteit- en licentiemanagement, zodat incidenten kunnen worden voorkomen.

Permanente remote toegang tot de beheeromgeving van de afnemer door Amitron, is een vereiste van het Fully managed servicecontract. Productaanpassingen worden door Amitron uitgevoerd in overleg met de afnemer binnen het service window conform servicecontract. De minimale looptijd van een Fully managed servicecontract is 3 jaar.

Algemene dekking

Amitron biedt supportcontracten voor de door Amitron geïnstalleerde oplossingen. De dekking van deze supportcontracten kan uitgebreid worden. Producten en oplossingen die door anderen reeds zijn geïnstalleerd, kunnen ook in het supportcontract worden opgenomen. Dit vindt plaats na een technische acceptatie (health check) door Amitron. Bij escalaties heeft Amitron direct contact met de producent en indien noodzakelijk met de productmanagement afdeling.

Tabel 1. Overzicht onderdelen per contract

	Servicedesk support			Service		
	Silver	Gold	Platinum	Co-managed	Fully managed	CIRT (op aanvraag)
1	Recht op software-patches, -updates (minor), security signature pattern files en hardware-vervanging	✓	✓	✓	✓	✓
2	Proactief aangeleverde productinformatie en -afloopdata	✓	✓	✓	✓	✓
3	Jaarlijkse Business Case reviews	✓	✓	✓	✓	✓
4	Ad hoc inhuur van additioneel support op aanvraag (zie SLA)	✓	✓	✓	✓	✓
5	Amitron Partner Service Portal toegang* (24x7), 1 contactpersoon (* roadmap)	✓	✓	✓	✓	✓
6	2 contactpersonen voor de servicedesk via telefoon, e-mail en online ticketing systeem* (* roadmap)	✗	✓	✓	✓	✓
7	Nederlandstalig en Engelstalig support (5x8)	✗	✓	✓	✓	✓
8	Tweede- en derdelijns support	✗	✓	✓	✓	✓
9	Reactietijd servicedesk: einde volgende werkdag	✗	✓	✓	✓	✓
10	Ad hoc inhuur training on the job op aanvraag (zie SLA)	✗	✓	✓	✓	✓
11	24x7 uitbreidingsmogelijkheid voor servicedesk support en hardware vervanging	✗	✓	✓	✓	✓
12	4 contactpersonen voor de servicedesk via telefoon, email en online ticketing systeem* (* roadmap)	✗	✗	✓	✓	✓
13	Reactietijd servicedesk: binnen 4 kantoorwerkuren	✗	✗	✓	✓	✓
14	Priority Case handling	✗	✗	✓	✓	✓
15	Virusanalyse via upload	✗	✗	✓	✓	✓
16	Proactieve meldingen van nieuwe software-upgrades, -patches	✗	✗	✓	✓	✓
17	Remote servicedesk support	✗	✗	✓	✓	✓
18	Dedicated servicedesk engineer en escalatieprocedure	✗	✗	✓	✓	✓
19	Toegang AmiCycle* partner specialistennetwerk (*op gebied van compliance, wet- en regelgeving en techniek)	✗	✗	✓	✓	✓
20	Periodieke toegang tot de beheeromgeving	✗	✗	✗	✓	✓
21	Installatie nieuwe software-upgrades en -patches op aanvraag (SLA)	✗	✗	✗	✓	✓
22	Periodieke logfile controles en rapportages (SLA)	✗	✗	✗	✓	✓
23	Back-up van de softwareconfiguratie	✗	✗	✗	✓	✓
24	Producttraining (SLA)	✗	✗	✗	✓	✓
25	Uitbreidingsmogelijkheid 3de partij HW/OS Platform & Netwerk Monitoring* (* roadmap)	✗	✗	✗	✓	✓
26	Gegarandeerde beschikbaarheid productfuncties, eventueel terugbetalingsregeling (SLA)	✗	✗	✗	✗	✓
27	Amitron eindverantwoordelijk controle, regie, productkennis en life cycle management (SLA)	✗	✗	✗	✗	✓
28	Permanente toegang tot de beheeromgeving middels Amitron management systeem.	✗	✗	✗	✗	✓
29	Beheer en installatie software-upgrades, -patches en hardware vervanging	✗	✗	✗	✗	✓
30	Vulnerability & security meldingen	✗	✗	✗	✗	✓
31	Periodieke back-up van de softwareconfiguratie	✗	✗	✗	✗	✓
32	Lid CIRT (Cyber Incident Response Team) voor periodiek teamoverleg	✗	✗	✗	✗	✓
33	Ondersteuning forensisch security incident onderzoek	✗	✗	✗	✗	✓
34	Periodieke update securitytrends en -ontwikkelingen	✗	✗	✗	✗	✓
35	Uitbreidingsmogelijkheid verzekering tegen financiële schade en claims door een cybersecurity incident	✗	✗	✗	✗	✓