



Supracom

Serviceovereenkomst IT

Uw automatiseringsomgeving is onmisbaar om uw bedrijfsactiviteiten goed te kunnen uitvoeren. Dus is het essentieel dat uw servers, werkstations en randapparatuur altijd optimaal functioneren.

Supracom biedt u een uitgebreid dienstenpakket en ondersteuning op maat, zodat u altijd van uw automatiseringssysteem op aan kunt. Ook als zich onverhoopt een storing voordoet.

Ondersteuning en preventief beheer

In een Supracom Serviceovereenkomst leggen we afspraken vast over het onderhoud van uw netwerk, de afhandeling van storingen en standaard wijzigingen. Zo beheren wij uw automatiserings-

omgeving, zonder dat u terughoudend hoeft te zijn met het melden van storingen of standaard wijzigingen. En dat voorkomt onverwacht hoge kosten!

Daarnaast monitort Supracom non-stop belangrijke onderdelen van uw netwerk en voeren we preventief onderhoud uit. We inspecteren op regelmatige basis uw systeem, we voeren back-up controles uit en installeren eventueel de nieuwste service-packs en drivers voor u. Hierdoor worden veel storingen alvast voorkomen en dat bespaart een hoop ergernis.

Altijd bereikbaar

Supracom wil altijd bereikbaar zijn voor klanten. Daarom beschikken wij over een

systeem waarmee u vierentwintig uur per dag storingen kunt melden of vragen kunt stellen. Op elk gewenst moment kunt u een overzicht opvragen van uw meldingen én de status van de behandeling. U krijgt van ons zo snel mogelijk reactie op uw supportvraag per email.

Premie

Met een Serviceovereenkomst bent u tegen een redelijke premie verzekerd van Supracom's uiterste inspanning om u bij problemen zo snel mogelijk weer in bedrijf te krijgen. Ook verzorgen wij het beheer dat nodig is om problemen zoveel mogelijk te voorkomen. Hoeveel premie u betaald, is afhankelijk van de door u gewenste Serviceovereenkomst.



Belangrijkste kenmerken van Serviceovereenkomst Premium:

- Wij installeren speciale monitorsoftware op alle werkplekken. Deze software houdt continu de belangrijkste onderdelen van het systeem in de gaten. Bijvoorbeeld harde schijven, geheugen, virusscanners en schijfruimte.
- Onbeperkt gebruik van de telefonische Supracom Helpdesk bij vragen en storingen in het systeem.
- Voorrang bij het oplossen van storingen.
- Geen voorrijkosten wanneer een storing op locatie onderzocht moet worden.
- Twee keer per jaar een uitgebreide controle van de back-up (restore test).
- Alle hard- en software wordt geregistreerd in ons inventarissysteem. Jaarlijks ontvangt u een duidelijk rapport met de belangrijkste gegevens.
- Updates voor dentale administratiesoftware voeren wij kosteloos uit.
- Aanmaken en wijzigen van gebruikers en emailaccounts is kosteloos.



**'DANKZIJ SUPRACOM BESCHIKT U OVERAL
OVER UW PRAKTIJKINFORMATIE'**

Serviceovereenkomst Premium

In deze omvangrijke Serviceovereenkomst is uw gehele netwerk opgenomen. Al uw systemen worden continu door Supracom bewaakt. Zodra er problemen dreigen, ondernemen wij automatisch actie. Een belangrijk onderdeel van deze overeenkomst is het inventariseren van de hard- en software van het netwerk. Dit houden we bij in ons inventarissysteem. Jaarlijks ontvangt u van ons een duidelijk overzicht van uw netwerk en licenties. In dit overzicht specificeren we ook wat de leeftijd is van de hardware en of deze nog gedekt is door garantie, welke licenties u heeft en welke komend jaar zullen verlopen et cetera. Zo heeft u altijd overzicht op uw ICT-inventaris en weet u welke kosten u kunt verwachten.

Alle werkplekken in het netwerk meegeteld in de overeenkomst. Een systeem telt mee als werkplek wanneer deze meer dan drie maanden per jaar aangesloten is op het netwerk.

Serviceovereenkomst Assist

Misschien onderhoudt u voornamelijk zelf uw netwerk, maar vindt u het toch prettig als professionals een vinger aan de pols houden. Dan is Serviceovereenkomst Assist een goede keuze. Binnen deze overeenkomst bewaakt Supracom alleen het meest essentiële deel van uw netwerk: de server. Wij installeren speciale monitorsoftware op uw server die de belangrijkste onderdelen in de gaten houdt. Zodra wij een melding ontvangen, nemen we contact met u op om te overleggen hoe we problemen gaan oplossen.

Maatwerk

In combinatie met onze Serviceovereenkomst Premium is het mogelijk extra uren in te kopen tegen gereduceerd tarief. Tijdens deze periodiek geplande uren bezoekt een medewerker uw bedrijf om diverse werkzaamheden uit te voeren. Het voordeel van deze aanpak is dat de engineer op locatie veel niet-urgente zaken in één keer kan afhandelen. Met name voor grotere organisaties of organisaties met meerdere vestigingen biedt dit veel voordeel: het is voor u precies duidelijk wanneer bepaalde zaken geregeld kunnen worden.

Ad hoc beheer

Vanzelfsprekend bestaat de mogelijkheid om de dienstverlening van Supracom in te schakelen zónder dat u een overeenkomst met ons heeft afgesloten. We doen in dat geval ons uiterste best u zo snel mogelijk van dienst te zijn bij het verhelpen van storingen. Wel is het zo dat bij de afhandeling houders van een Serviceovereenkomst voorrang hebben op incidentele klanten. Voor de ad hoc dienstverlening ontvangt u een nota waarin wij de verschuldigde kosten per vijftien minuten in rekening brengen.



Meer informatie?

Graag vertellen wij u meer over de Service-overeenkomsten van Supracom. Neem contact met ons op via telefoonnummer 0577 46 26 50. Of kijk op www.supracom.nl.