

Inhoudsopgave

1. Zorgeloos genieten van jouw aankoop.....	2
1.1 Bouwstenen voor snelheid en efficiëntie.....	2
1.1.1 Verschillende typen meldingen.....	2
1.1.2 Dedicated contactmogelijkheden.....	2
1.1.3 Uniek configuratie ID.....	2
1.1.4 Team van specialisten.....	3
2. Wat wij doen om je te helpen.....	4
2.1 Het supportproces in beeld	4
2.2 De processtappen uitgewerkt	4
2.2.1 Registratie.....	4
2.2.2 Classificatie.....	4
2.2.3 Matching	5
2.2.4 Functioneel herstel.....	5
2.2.5 Analyse & Oplossing	5
2.2.6 Voortgangsbewaking.....	7
2.2.7 Afsluiting	7
3. Extra zekerheid met ons SLA-programma.....	8
3.1 Kies de ondersteuning die bij jou past	8
3.1.1 Premium Support	9
3.1.2 Extended Helpdesk Support.....	9
3.1.3 Standard Onsite Support.....	9
3.1.4 Extended Onsite Support	10
3.1.5 Priority Support	10
3.1.6 Preventive Onsite Support	10
3.1.7 Reporting	11
3.1.8 Managed Services	12
3.2 Tijdelijke oplossing (workaround)	13
3.2.1 Replacemant Warranty Standard	13
3.2.2 Replacemant Warranty Dedicated.....	13
3.2.3 Nood- of continuïteitsoplossing	14

1. Zorgeloos genieten van jouw aankoop

Ondanks dat BIS|Econocom alleen samenwerkt met A-merk leveranciers, komt het helaas tóch weleens voor dat een product defect raakt, kwaliteit verliest en/of niet meer voldoende functioneert. In die gevallen kun je vertrouwen op de kennis, ervaring en ondersteuning van onze supportafdeling. In dit document beschrijven wij hoe wij onze support en services vorm en inhoud geven, welke processen wij volgen en wat jij daarbij van ons mag verwachten.

1.1 Bouwstenen voor snelheid en efficiëntie

Voordat wij dieper op onze vormen van support ingaan, informeren we je over een aantal bouwstenen, die zorgen voor snelheid en efficiëntie in onze dienstverlening.

1.1.1 Verschillende typen meldingen

Niet alle gebeurtenissen zijn een melding. Niet alle ondersteuningsvragen zijn even urgent. Om te zorgen dat jouw melding de juiste aandacht krijgt en binnen de afgesproken *response time* wordt opgepakt en/of afgehandeld, onderscheiden wij binnen onze SLA's meerdere soorten meldingen, met elk hun eigen definitie:

- **Change:** een wijziging binnen de bestaande configuratie.
- **Incident of verstoring:** een gebeurtenis waardoor een bestaande configuratie niet meer naar behoren functioneert.
- **Probleem:** eenzelfde incident dat binnen een bepaalde periode meerdere keren voorkomt.
- **Verzoek tot ondersteuning:** een AV-Technicus die op de klantlocatie voor en tijdens een evenement ondersteuning geeft.
- **Vraag:** iedere willekeurige vraag die een klant kan stellen aan onze helpdesk.

1.1.2 Dedicated contactmogelijkheden

Als je te maken krijgt met een defect product of een systeem dat niet goed meer werkt, is snelheid belangrijk. Om die snelheid te bevorderen, hebben wij een specifiek telefoonnummer en emailadres voor supportaanvragen.

- Support telefoon
- Support e-mail
- Standaard service-window

0800 443 00 00

support@bis.nl

Werkdagen tijdens kantooruren
7:30 t/m 18:00 uur CET

Storing of defect? Meld deze zo snel mogelijk!

1.1.3 Uniek configuratie ID

Ieder product, oplossing en/of ruimte die wij opleveren, wordt voorzien van een sticker met een uniek configuratie ID en QR code. De configuratie ID geeft onze supportafdeling een directe koppeling naar de betreffende projectdata in ons ERP systeem. Ze hebben dus direct de juiste gegevens bij de hand, wat een snelle en adequate afhandeling van de melding bevordert. Ook vind je op deze sticker onze support contactgegevens. Wel zo makkelijk.



1.1.4 Team van specialisten

De BIS|Econocom supportafdeling bestaat uit een team van specialisten; sommige hebben diepgaande kennis van audiovisuele oplossingen, anderen zijn juist meer gespecialiseerd op IT-gebied en weer anderen weten alles van het gebied waar AV & IT samenkomen. Daarnaast maken we onderscheid tussen eerstelijns, tweedelijns en derdelijns support.

Onze processtappen:

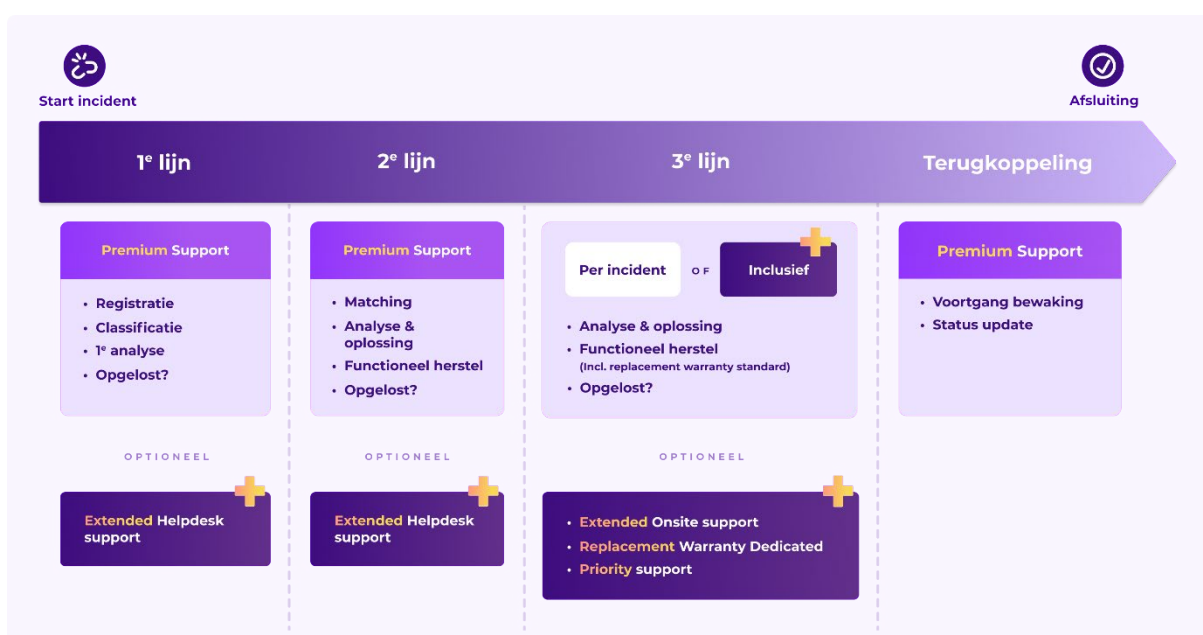
- De 1e lijns-medewerker registreert, analyseert en classificeert de melding. Waar mogelijk worden eenvoudige meldingen verholpen of vragen beantwoord;
- De 2e lijn bestaat uit een team van AV, IT en UC specialisten. Zij verlenen de inhoudelijke (remote) support;
- Indien de verstoring niet remote kan worden verholpen verlenen onze 3e lijns-medewerkers (field-engineers) support op locatie;
- Wij beschikken over een eigen repair afdeling waarmee wij de meest voorkomende defecten in huis kunnen verhelpen en zo een snelle doorloop van reparaties kunnen garanderen.

Door de juiste specialisten in te zetten op elk moment binnen het support proces, kunnen we zowel eenvoudige als complexe supportaanvragen snel en efficiënt verwerken.

2. Wat wij doen om je te helpen

In het vorige hoofdstuk zeiden we het al... Ondanks dat wij alleen A-merk componenten gebruiken en maximale aandacht aan onze installaties besteden, gebeurt het helaas dat er soms toch een storing of defect optreedt. Als dat gebeurt, dan doet ons supportteam er alles aan om jou zo snel mogelijk te helpen. Het is daarbij belangrijk dat je de melding rechtstreeks meldt aan de supportafdeling via telefoon of e-mail.

2.1 Het supportproces in beeld



2.2 De processtappen uitgewerkt

2.2.1 Registratie

Nadat een melding binnenkomt, zorgen onze 1^{ste} lijns support medewerkers voor de juiste registratie en verwerking. Daarbij worden de volgende stappen genomen:

1. De melding wordt verwerkt in de registratietool van BIS|Econocom
2. De melding krijgt een uniek *meldingsnummer* (bij correspondentie dit nummer vermelden)
3. De melding wordt per e-mail bevestigd aan de melder.

Voor een snelle en efficiënte afhandeling is het belangrijk dat wij complete, duidelijke en correcte informatie krijgen. Daarbij is het mogelijk dat wij tijdens het registratieproces aanvullende informatie vragen, zoals foto's of een video van de storing. Het doorgeven van de Configuratie ID zorgt ervoor dat de Helpdesk medewerker direct de juiste gegevens bij de hand heeft!

2.2.2 Classificatie

Hoewel we de intentie hebben om elke melding met hoge (de hoogste) prioriteit te behandelen, is dit niet altijd mogelijk en soms ook niet nodig. Om verkeerde verwachtingen te voorkomen, maken we hier duidelijke afspraken over, die we vastleggen in het SLA contract.

Met de prioriteit en het type SLA zijn de aard en complexiteit van de melding bepalend voor de doorlooptijd tussen aanmeldbevestiging en escalatie naar 2e lijn. In bijna alle gevallen geldt dat deze doorlooptijd korter is dan een uur.

Sommige ruimtes of toepassingen zijn onderdeel van een bedrijf kritisch proces en vereisen een opvolging met de hoogste prioriteit. In deze gevallen kan worden gekozen voor de optie *Priority Support* waarbij de melding de hoogste urgentie en opvolging krijgt. Ook wanneer een onsite actie benodigd is.

2.2.3 Matching

Bij het matchen van een melding gaan wij na of een melding al eerder is voorgekomen en/of dat de melding bekend is in onze kennisdatabase. Door deze check zorgen we ervoor dat:

- Er geen dubbele analyses en diagnoses plaatsvinden
- Er mogelijk een snelle oplossing of work-around beschikbaar is
- Wij klantoverstijgende trends signaleren en daarop kunnen anticiperen

Veel meldingen worden inhoudelijk behandeld door een 2^e lijns-supportmedewerker, die beschikt over extra technische kennis en ervaring. Tijdens het gehele proces blijft de 2^e lijns-supportmedewerker beheerder van de melding. Alle acties en/of besluiten worden gelogd in de registratietool en voor zover nodig gecommuniceerd met de melder. Over het algemeen doorlopen de 2^e lijns-supportmedewerkers de volgende processtappen.

- Functioneel herstel
- Analyse & (Aandragen van een) oplossing
- Voortgangsbewaking
- Afsluiting

2.2.4 Functioneel herstel

In deze fase is alles erop gericht de functionaliteit van de audiovisuele en/of IT faciliteiten zo snel mogelijk te herstellen, zodat de gebruikers geen hinder (meer) ondervinden van de melding. Met een eerste (snelle) diagnose bepalen wij welke opties we hebben om de oplossing functioneel werkend te krijgen, waarna wij de beste optie implementeren. De wijze waarop deze eerste diagnose plaatsvindt, is de verantwoordelijkheid van BIS|Econocom en is geheel afhankelijk van de aard van de melding (zie ook paragraaf 3.5).

2.2.5 Analyse & Oplossing

Nadat wij – indien mogelijk en nodig – de oplossing eerst functioneel hersteld hebben, bepalen wij door middel van een grondige analyse hoe wij de functionaliteit van de configuratie weer in dezelfde staat terug kunnen brengen, zoals deze was vóór de melding. Als dit niet of niet-voldoende via *remote* ondersteuning gerealiseerd kan worden, zal de 2^e lijns-supportmedewerker de melding escaleren naar de 3^e lijns-supportmedewerker.

2.2.5.1 Helpdesk support (remote)

De oplossingen die BIS|Econocom realiseert, bevatten vaak componenten die op afstand te benaderen zijn. Online, oftewel *remote*, ondersteuning met bijvoorbeeld Teamviewer maakt daarom in veel gevallen deel uit van het 2^e lijns-supporttraject. Of dit kosteloos en binnen een vooraf afgesproken reactietijd wordt opgepakt, is afhankelijk of voor remote support een geldige contractmodule is afgesloten.

Let op: om remote support te bieden, hebben we zowel jullie technische (firewall) als organisatorische (vanuit de locatie) medewerking nodig. Belangrijk om te weten is dat wij dankzij onze ISO27001-certificering de juiste beveiliging van onze IT-systemen kunnen garanderen, waardoor er - wat ons betreft - geen ongewenste elementen in jullie IT-infrastructuur kunnen binnendringen.

De dienstverlening die je met deze module afneemt, is niet dezelfde als bij de module “Managed Services” waarin apparatuur en/of configuraties proactief op afstand worden gemonitord en/of beheerd.

Als blijkt dat de melding niet met *remote* support verholpen kan worden, zet de 2^e lijns-medewerker een vervolgactie uit voor 3^e lijns-ondersteuning (onsite support) en meldt dit aan de aanvrager. Een vervolgactie kan zijn:

- Inplannen van een engineer op locatie
- Inschakelen van specialisten van andere afdelingen
- Inschakelen van specialisten van leveranciers

Note: het besluit om de melding naar de 3^e lijn te escaleren, activeert de module “Onsite Support” (zie paragraaf 2.2.5.2) mits dit onderdeel uitmaakt van de SLA. Mocht afgesproken zijn dat een akkoord van de opdrachtgever vereist is, dan start de responsetijd nadat het akkoord gegeven is.

2.2.5.2 Onsite support

Zoals al is opgemerkt, is onsite support nodig als de geleverde remote support niet voldoende resultaat biedt. Mocht het nodig zijn dat een ervaren technicus de melding op locatie analyseert en - indien mogelijk – gelijk verhelpt, zullen wij de aanvrager natuurlijk hierover informeren.

Belangrijk om te weten over onsite support

- Van toepassing als remote support geen oplossing biedt en/of wanneer carry-in van het defecte product niet mogelijk of niet logisch is.
- Voorwaarde voor onsite support is dat de contactpersoon ermee instemt en (voor zover van toepassing) akkoord geeft m.b.t. de kosten.
- Na ontvangst van de schriftelijke instemming (en het evt. akkoord) verzamelt de planning alle relevante gegevens, selecteert de juiste technicus én maakt en bevestigt de afspraak met de melder.
- Bij de planning wordt aangegeven hoeveel tijd minimaal noodzakelijk is om de storing op locatie te analyseren en een oplossing te organiseren.
- Gerichte analyse door een ervaren technicus op locatie, die ook nagaat of eventuele externe omstandigheden van invloed zijn (geweest).
- Wanneer de melding niet direct ter plaatse kan worden verholpen, zal een vervolgactie worden geïnitieerd en wordt - indien mogelijk - in overleg gezocht naar een oplossing om een werkbare situatie achter te laten.

Omdat er een zeer grote variatie is in producten en technologie waarmee de (soms zeer complexe) configuraties zijn samengesteld, kunnen wij op voorhand geen garantie geven met betrekking tot de oplos- of hersteltijd van een melding. Te meer omdat deze (negatief) beïnvloed kan worden door de beschikbaarheid van eventueel benodigde onderdelen en/of licenties.

2.2.6 Voortgangsbewaking

De verschillende fasen in de meldingsproces worden met een statuswijziging in de registratietool bijgehouden en gevolgd. Aan sommige statuswijzigingen zijn automatische e-mails gekoppeld, waardoor de melder op de hoogte blijft van de voortgang. Ook checken wij dagelijks de status van een melding en of een bepaalde opvolging vereist is. Zo stellen wij alles in het werk om de melding snel en efficiënt op te lossen.

2.2.7 Afsluiting

Uiteindelijk zal een melding ook weer afgesloten worden. Normaliter is dat op het moment dat een melding is opgelost; natuurlijk wordt dit bevestigd per mail. Maar ook andere redenen kunnen aanleiding geven een melding te sluiten; bijvoorbeeld als besloten wordt om een alternatief traject te starten.

3. Extra zekerheid met ons SLA-programma

Iedereen die bij BIS|Econocom producten, diensten en/of oplossingen aanschaft, maakt automatisch aanspraak op onze Standaard Support.

Onder Standaard Support heb jij recht op:

- Standaard fabrieksgarantie
- Standaard installatiegarantie
- 1^e lijns-support tijdens kantooruren
- 2^e lijns-support op basis van best effort en nacalculatie

Wil je meer functionele én budgettaire zekerheid? Dan biedt ons uitgebreide SLA programma uitkomst. Onze verschillende modules bieden tal van mogelijkheden en voordelen.

3.1 Kies de ondersteuning die bij jou past

BIS|Econocom heeft een volledig programma Service Level Agreements (SLA's), waarmee jij kiest voor extra zekerheid. Dankzij dit programma kun jij onze mogelijkheden op het gebied van support, garantie en/of onderhoud zó combineren, dat het optimale serviceprogramma voor jouw audiovisuele & IT-oplossingen en ruimtes ontstaat. Jij bepaalt zelf het serviceniveau en hoeft niet te betalen voor diensten waar je geen gebruik van maakt. Zo haal je nog meer voldoening uit je investering.



3.1.1 Premium Support

Zijn jouw audiovisuele & IT oplossingen belangrijk of zelfs onmisbaar voor de voortgang van de dagelijkse werkzaamheden binnen jouw organisatie? Wil je er zeker van zijn dat een defect en/of storing zo snel mogelijk wordt verholpen? Dat biedt de Premium Support SLA uitkomst.

Met een Premium Support contract krijg je:

- Voorrang bij de behandeling van een melding
- Onbeperkte 2^e lijns-support tijdens kantooruren
- Reactietijd 1^e lijns-support van maximaal vier kantooruren; bij online melding
- Doorlooptijd 2^e lijns-support van maximaal acht kantooruren

Met een Premium Support Module krijgt de inhoudelijke behandeling van een melding voorrang op meldingen van klanten zonder contract.

3.1.2 Extended Helpdesk Support

Heb jij een SLA contract dan behandelen we jouw meldingen tijdens ons standaard service window. Dit is op werkdagen van 7:30 uur – 18:00 uur. Worden jouw oplossingen ook in de avond en in het weekend gebruikt en is het standaard service window daardoor niet toereikend? Dan kun je Premium Support uitbreiden met Extended Helpdesk Support. Hiermee kun je tot zeven dagen per week tussen 7.30 uur en 22.00 uur onbeperkt gebruik maken van 2^e lijns-helpdesksupport. Je ontvangt een speciaal telefoonnummer waarmee je de consignatiedienst kunt bereiken.

Let op: Extended Helpdesk Support is alleen beschikbaar als aanvulling op Premium Support.

3.1.3 Standard Onsite Support

Met Premium Support maak je – binnen de tijden van het standaard service window (werkdagen van 7:30 uur – 18:00 uur) - onbeperkt gebruik van onze 2^e lijns-support. Mocht het nodig zijn dat er iemand op locatie komt, dan gaat dat op basis van best effort en nacalculatie. Wil je ook hierin ontzorgd worden, kies dan voor de module Onsite Support; ideaal voor die meldingen waarin *remote* support onvoldoende blijkt te zijn of waarin *carry-in* van het defecte product niet mogelijk of niet logisch is.

Jij bepaalt voor welke configuraties je Onsite Support afsluit. Dat kun je volledig afstemmen op de wensen binnen jouw organisatie. Zo weet je zeker dat onze support optimaal aansluit op jullie AV & IT-oplossingen én op de behoeften van jullie gebruikers. Je profiteert met Onsite Support van:

- Voorrang bij meldingen waar interventie op locatie noodzakelijk is
- Snelle afhandeling omdat:
 - o Accordering van de kosten vaak niet nodig is
 - o Het facturatieproces niet doorlopen hoeft te worden
- Onze inspanningsverplichting om binnen de vooraf vastgelegde responsetijd te arriveren op het locatieadres en te starten met de oplossing*
- Dekking van kosten voor voorrijden en arbeid; ook als meerdere bezoeken noodzakelijk zijn om tot een oplossing te komen.

* Om aan de responsetijd te kunnen voldoen, moet de configuratie bij een planningsvoorstel beschikbaar zijn. Als in overleg wordt gekozen voor een later tijdstip vervalt het recht op reclamatie met betrekking tot de responsetijd.

3.1.4 Extended Onsite Support

Als support op locatie noodzakelijk is, vindt dit plaats tijdens het standaard service window; dit is voor voor onsite support op werkdagen tussen 7:30 uur en 18:00 uur). Zijn de producten en/of oplossingen onderdeel van een bedrijf kritisch proces en is het standaard service window daardoor niet toereikend? Breid dan je Standard Onsite Support uit met Extended Onsite Support. Hiermee kun je 7 dagen per week tussen 7.30 uur en 22.00 uur gebruik maken van Onsite Support. Je ontvangt een speciaal telefoonnummer waarmee je de consignatiedienst kunt bereiken.

Extended Onsite Support is alleen beschikbaar in combinatie met Extended Helpdesk Support.

3.1.5 Priority Support

De module Priority Support is onlosmakelijk verbonden met de module (Extended) Onsite Support en is niet van toepassing op support die uitgevoerd wordt op basis van nacalculatie of op andere vormen van onsite werkzaamheden.

De responsetijd is de maximaal toegestane tijd tussen het moment waarop besloten wordt dat interventie op locatie noodzakelijk is (escalatie naar 3e lijns-support) en het moment dat de technicus op de locatie arriveert. De responsetijd is afhankelijk van het gekozen service window.

- Responsetijd Standard Support = < 3 werkdagen
- Responsetijd Priority Support = < 1 werkdag

Indien interventie door derden noodzakelijk is, kunnen we geen garantie geven over het behalen van de afgesproken responstijd.

3.1.6 Preventive Onsite Support

Tijdens preventive onsite support worden werkzaamheden uitgevoerd die de levensduur van jullie oplossingen verlengen en het risico op storingen en algemene defecten beperken. Hierdoor blijft de kwaliteit van de apparatuur op het hoogste niveau en is het risico op onaangename verrassingen minimaal.

De module Preventive Onsite Support bestaat uit één of meerdere prepaid tickets; hierin zijn de voorrijdkosten, arbeid op locatie (tot maximaal 1 dagdeel per ticket) en administratieve verwerking opgenomen.

Bij een meerjarig contract kun je evt. per jaar aangeven hoeveel tickets voor Preventive Maintenance je in dat jaar wilt afnemen/inzetten. Mocht het aantal afgenomen tickets niet voldoende zijn om aan de behoefte van dat moment te voldoen, dan kun je eenvoudig tickets bijbestellen.

3.1.6.1 Proactief & Periodiek

Als je de Support Mod - Preventive Onsite Support afsluit, krijg je automatisch een verzoek voor het inplannen van een afspraak. Standaard wordt het preventieve onderhoud jaarlijks uitgevoerd. Tenzij anders is overeengekomen doen we dit kort voordat de lopende contracttermijn afloopt. Een afwijkende interval is mogelijk en wordt, indien van toepassing, vooraf in de SLA vastgelegd.

3.1.6.2 Taken Preventive Maintenance

- Controleren van de producten/configuraties op een goede werking
- Inspecteren en analyseren van de algehele staat van onderhoud
- Reinigen en optimaliseren van daarvoor in aanmerking komende producten/configuraties
 - **Audiocomponenten:** versterkers, tuners, CD/DVD/Blu-ray spelers, discussieapparatuur, equalizers, speakers, mengtafels, microfoons, ringleiding
 - **Videocomponenten:** data/video-projectoren, flat panel displays, touchscreens, video/led-walls, projectieschermen, videocamera's, videoconferencing, videospelers, videorecorders
 - **Controlling/Switching:** besturingsystemen, interfaces, patchpanels, switchers, scalers, PC's.
 - **Mechanische componenten:** ophanging/bevestiging, draai/ophangsystemen (rotator kit), liftsystemen, spiegelsystemen (mirror kit)
 - **Infrastructuur:** bekabeling, wand- en/of tafelaansluitingen, connectoren, acces points, wireless verbindingen
- Firmware en/of software updates installeren
 - Mits noodzakelijk
 - Mits het binnen de contractafspraken valt (wanneer er een underpinning contract noodzakelijk is om updates te mogen ontvangen)
- Geconstateerde gebreken zo mogelijk direct oplossen en anders het opstarten van vervolgacties
- Verslaglegging en rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden
- Verwerken van wijzigingen in de database (configuratiebeheer)

Let op:

1. De componenten die voor onderhoud in aanmerking komen, moeten toegankelijk en benaderbaar zijn.
2. Klimmateriaal tot een hoogte van 3 meter behoort tot de standaarduitrusting van de technicus. Voor grotere hoogtes zijn - in overleg – andere (goedgekeurde) middelen nodig. Deze komen voor rekening van de klant.
3. Veel componenten bevatten software en zijn middels het netwerk aan elkaar of aan andere IT componenten verbonden. Om preventief onderhoud uit te kunnen voeren, is toegang tot de IT omgeving een vereiste.

3.1.7 Reporting

Communicatie is een belangrijk instrument om de verschillende processtappen binnen een traject te volgen en te beheren. Binnen de SLA kunnen we afspraken maken over welke aanvullende informatie je tijdens de contractperiode wilt ontvangen. Deze data helpt om (meer) inzicht te krijgen in gedrag van gebruikers, gebruiksfrequentie, bezetting etc. Met deze gegevens kun je processen optimaliseren en/of (extra) preventief onderhoud plannen.

De informatie krijg je in een uitgebreid rapport.

- Periodiek (standaard is 1x per jaar)
- Dynamisch (momentopname)
- Informatie over:
 - Offertes
 - Projecten
 - Incidenten

Optioneel kan de rapportage aangepast worden naar een maatwerkversie met bijvoorbeeld:

- Analyse meldingen
- Rapportages van derden
- Andere zaken die voor een beter inzicht of overzicht van belang zijn

3.1.8 Managed Services

Managed Services hebben als voordeel dat we snel kunnen ingrijpen als zich een probleem voordoet. Maar... het is veel meer dan dat. Met deze service zorgen wij er proactief en preventief voor dat systemen up-to-date en veilig blijven; en daarmee dus continu beschikbaar voor de gebruikers. Deze dienst is volledig geoptimaliseerd voor de door ons geleverde oplossingen en wordt standaard getoetst aan de eisen van onze ISO27001-certificering.

Om deze service optimaal in te zetten, gebruiken wij een aantal gestandaardiseerde oplossingen die gekoppeld zijn aan de oplossingen die wij leveren, en hier het beste op aansluiten.

3.1.8.1 IT Monitoring en Beheer

Bij IT Monitoring maken we gebruik van een voor deze toepassing ontwikkelde oplossing die door middel van een *secure agent* de systemen beheert in de Secure Cloud omgeving op basis van een maatwerkprofiel. De IT Monitoring en Beheer service bestaat minimaal uit **monitoring, patch management** en **antivirus**, waarmee bijvoorbeeld het besturingssysteem en de verschillende standaard onderdelen van de systeemsoftware actueel en veilig worden gehouden.

Optioneel kunnen deze elementen worden aangevuld met de specifieke updates van software voor de aangesloten apparatuur. Daarnaast kunnen de genoemde minimale onderdelen worden aangevuld met Secure Cloud Back-up & Recovery, Web Protection en/of Enhanced Detection & Response (EDR).

- **Back-up & Recovery:** geselecteerde belangrijke informatie wordt eenvoudig in de Secure Cloud opgeslagen en kan – indien gewenst - ook snel weer teruggezet worden, zodat de systemen weer snel beschikbaar zijn.
- **Web Protection:** biedt bescherming tegen websites die ongevraagd informatie van de systemen gebruiken voor kwade doeleinden. Denk aan phishing websites, malware of spyware, adware and botnets.
- **Enhanced Detection & Response:** beschermt laptops en computers op basis van een slimme dienst die direct kwaadaardige aanvallen herkent en in quarantaine zet; hierdoor zijn deze systemen beter bestand zijn tegen bv. gijzeling software. EDR wordt voortdurend bijgewerkt op basis van forensische gegevens voor de meest optimale bescherming. Ook zorgt deze dienst ervoor dat het systeem - nadat er een kwaadaardige aanval plaats heeft gevonden – wordt teruggezet naar een moment van voor deze aanval.

3.1.8.2 AV Monitoring en Beheer

Onze merkonafhankelijke AV monitoring zorgt er - op basis van de door de fabrikant van de AV apparatuur beschikbaar gestelde informatiestromen (API's) - voor dat de apparatuur in verbinding staat met een centrale toepassing. Deze centrale toepassing voorziet het Cloud beheerplatform van de actuele status van de apparatuur op locatie, op basis waarvan ons Network Operations Center (NOC) de monitoring en beheer diensten uitvoert. Op deze manier wordt er gecontroleerd of de apparatuur functioneert zoals bedoeld en kan er bij incidenten adequaat opvolging gegeven worden door onze storingsdienst. Bijkomend voordeel van deze dienst is de mogelijkheid om AV apparatuur te bedienen. Het gebruik van een separaat besturingssysteem is niet dan meer noodzakelijk en er kan worden volstaan met een op een HTML-interface (webbrowser) gebaseerde bediening.

3.1.8.3 Uitgangspunten AV & IT Monitoring

Afhankelijk van de afgenomen services, vindt monitoring op verschillende typen oplossingen plaats. Denk bv. aan monitoring van workstations, servers, tablets en andere mobiele apparaten, maar ook aan die van softwareapplicaties, signage oplossingen en room- & desk booking systemen; ja, zelfs van complete ruimtes met uitgebreide audiovisuele configuraties. Wij bieden jou en jullie gebruikers specifieke mogelijkheden die optimaal aansluiten op de verschillende oplossingen.

3.1.8.4 Verschillende aanvullende diensten

De beschreven mogelijkheden kunnen op aanvraag worden aangevuld met deze services:

- Monitoring op basis van live camerabeelden
- Monitoring op basis van Application Programming Interface (API) koppelingen
- Rapportage vanuit de monitoring-omgeving (jaarlijks of per kwartaal).

3.1.8.5 Standaard niet inbegrepen

Sommige services vallen niet binnen onze SLA modules. Daarnaast zijn er factoren die onze dienstverlening beperken.

- Monitoring van door derden geïnstalleerde en geprogrammeerde omgevingen
- Inrichting, beheer en aanpassingen van bestaande softwareomgevingen
- Beperkingen van infrastructuur en platformen (binnen het netwerk); buiten onze invloed
- Beperkingen vanuit jouw organisatie met betrekking tot de beschikbaarheid van API en code
- Beperkingen vanuit jouw organisatie met betrekking tot security en compliancy

3.2 Tijdelijke oplossing (workaround)

In situaties waarin het niet lukt om een melding binnen afzienbare termijn op te lossen, waardoor de configuratie langere tijd niet of onvoldoende gebruikt kan worden, kan een tijdelijke oplossing uitkomst bieden.

3.2.1 Replacemant Warranty Standard

Wij hebben een *pool* met bruikleenproducten die ingezet kunnen worden als de supportmedewerker dit nodig vindt. Vanwege de grote variatie in typen, modellen, afmetingen, bevestigingen, specificaties, aansluitingen, aansturing, programmering, etc. is het niet mogelijk om voor elk product een (identieke) vervanger te leveren. Natuurlijk streven wij ernaar om de specificaties van vervangende apparatuur zoveel mogelijk gelijkwaardig te laten zijn aan die van de te repareren apparatuur.

- Gratis en alléén van toepassing als module "Onsite support" is afgenomen.
- Regie en eindbeslissing ligt bij BIS|Econocom
- Geen garantie op gelijke specificaties of functionaliteit
- Gebruik van bruikleenapparatuur is tijdelijk.

3.2.2 Replacemant Warranty Dedicated

Als continuïteit van de configuratie van cruciaal belang is en als uitval grote gevolgen heeft, is de optie *Replacemant Warranty Dedicated* een belangrijk instrument om de uitvalstermijn sterk te verkorten. Bij deze Support Mod worden de kritieke onderdelen in de configuratie gedefinieerd. Een dedicated vervangend apparaat wordt onderdeel van het contract en op voorraad genomen.

- Dit betreft maatwerk; altijd op advies van technisch specialisten
- Beschikbaar als eigendom van de klant óf als onderdeel van onze SLA
- Als het onderdeel van de SLA is, wordt daarin ook de opslaglocatie vastgelegd.

3.2.3 Nood- of continuïteitsoplossing

In sommige situaties kan alleen redundantie de continuïteit waarborgen. In situaties waarin dit niet gerealiseerd kan worden, kan als variant of aanvulling op de *Replacemant Warranty Dedicated* optie gekozen worden voor een direct inzetbare mobiele noodoplossing. Wij zorgen dan dat er een (beperkte) back-up qua functionaliteit beschikbaar is. Deze zetten we in op het moment dat een configuratie uitvalt en er geen uitwijkmogelijkheden zijn of de tijd ontbreekt voor analyse en herstel.

- Dit betreft maatwerk; altijd op advies van technisch specialisten
- Opslag altijd op klantlocatie, oplossing is zeer snel inzetbaar
- Beschikbaar als eigendom van de klant óf als onderdeel van onze SLA
- Als het onderdeel van de SLA is, wordt daarin ook de opslaglocatie vastgelegd.

