

ciPort Network Services

Diensten die uw bestaande en toekomstige netwerk apparatuur in een eenvoudige formule kan ondersteunen

Waarom zou dit belangrijk zijn voor u?

Kritische hardware zonder ondersteuning die de fundering uitmaken van uw ICT diensten is nagenoeg ondenkbaar.

- Bent u op zoek naar een consistent ondersteuningsbeleid voor uw netwerk hardware en werking?
- Maakt u zich zorgen of u terecht kan voor ondersteunende diensten bij uw ICT partner?
- Bent u niet zeker of uw netwerk up-to-date is - en ziet u een verlies in productiviteit? -> 'Managed Service'
- Wilt u een proactieve aanpak, die u ontzorgt van het beheer en de daarmee gepaarde kosten? -> 'Managed Service'

Interessant voor u met ons!

- Een voorspelbaar netwerk budget zonder verassingen.
- Aangepast aan uw business model.
- Twee (2) eenvoudige formules die elkaar aanvullen.
- Ideale opstap naar een volledige NaaS formule.

De trend

U heeft wellicht al gehoord van 'X' as a Service: Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS) en Infrastructure as a Service (IaaS) of u heeft misschien al één van deze modellen in gebruik. Maar voor uw netwerkapparatuur vindt u dit (misschien) nog een stap te ver zodat u nog even afziet van onze ciPort NaaS (Network as a Service).

Cipal Schaubroeck heeft twee (2) eenvoudige formules voor u opgezet zodat u in de 'Managed Service' formule van dezelfde diensten en voordelen kan genieten..

Waarom deze formules?

Na de installatie en configuratie van de nieuwe netwerkapparatuur wilt u natuurlijk dat de apparatuur up-and-running blijft zonder omzien.

Echter de realiteit leert ons dat dit vaak niet het geval is. Wil dat dan zeggen dat er een kwalitatief probleem is? Helemaal niet, maar de dienstverlening omvat natuurlijk iets meer dan de gewone hardware beschikbaarheid.

Wat zijn de voordelen?

Een belangrijk voordeel: uw organisatie heeft maximale toegang tot de uitstekende Servicedesk en de ondersteunende diensten van Cipal Schaubroeck Ook zal u ontzorgd worden in bepaalde vormen van onbeschikbaarheid.

Formule 'Fix & Repair'

Onze meest eenvoudige ondersteuning biedt de vervanging¹ van een defect toestel, door een hardware falen aan een vaste maandelijks kost.

Heeft enkel betrekking op de herstelling van een defecte netwerk switch of een Wifi AP (Access Point), waarbij de klant op zijn of haar verzoek een melding aanmaakt bij de CS (Cipal Schaubroeck) Servicedesk (8x5) tijdens de kantooruren 08:00u – 17:00u (werkdagen).

In het geval van een defect/probleem zal CS dit proberen best effort op te lossen via een remote connectie, maar als er dan toch een fataal defect (HW-probleem) is, wordt er een interventie ingepland binnen de acht (8) werkuren na goedkeuring van de vervanging van het onderdeel door de fabrikant. Die zal een nieuw onderdeel opsturen volgens de bepalingen van de ¹NBD (Next Business Day) HW en SW-support package van de fabrikant en zal CS het nieuwe onderdeel vervangen en configureren in zijn originele staat. De overeenkomst dekt de kosten gepaard gaande met de herstelling tijdens de kantooruren van 8:00 – 17:00u op werkdagen (incl. werkuren, verplaatsing).

Opmerking(en):

¹Indien de klant niet beschikt over dit type support package van de hardware zal hij/zij verplicht deze moeten afnemen vanaf het in voege gaan van de Fix & Repair overeenkomst over minimaal de periode van de overeenkomst.

²Het (her)configureren van een apparaat omwille van een ander bestemming of functie valt niet onder de overeenkomst evenals (kleine) aanpassingen aan de configuratie. Deze kunnen echter wel ingeboekt worden aan uurtarief of in projectvorm.

³NBD levering is gegarandeerd als Extreme Networks de RMA heeft goedgekeurd voor 16:00u CET tijdens die werkdag. Onsite verplaatsing enkel in het kader van een geldig 'fix & repair' ticket..

Formule 'Managed Service'

Dit is onze meest complete formule. Deze biedt naast de 'Fix en Repair' ook proactieve diensten die uw apparaat fit houden tijdens de levensduur, hetzij de 'Managed Service'. Deze additionele diensten omvatten incl. de 'Fix & Repair' ook het volgende:

- Inventaris van geïnstalleerde apparaten
- Dashboard (Read Only) van uw volledige Extreme Networks park
- Backup van configuratie(s)
- Patching van de software van de netwerkapparatuur
- ¹Monitoring 24x7
- Servicedesk 8x5 (responstijd volgens SLA) telefonische ondersteuning tijdens kantooruren 08:00u – 17:00u (werkdagen)
- Serviceportaaltoegang 24x7 <https://support.cipalschaubroeck.be> (responstijd volgens overeenkomst) tijdens kantooruren 08:00 – 17:00u op werkdagen
- Ondersteuning van op afstand
- ²Aanpassing van de configuratie(s) binnen de bestaande topologie
- ³Vervangen van een defect apparaat de volgende werkdag (NBD – Next Business Day), als de analyse door de Servicedesk bepaalt dat het apparaat onherstelbaar stuk is.

Opmerking(en):

¹Op basis van e-mail alerts welke opgepikt worden door de Servicedesk (8x5).

²Het (her)configureren van een apparaat omwille van een ander bestemming of functie, buiten de bestaande topologie, valt niet onder deze overeenkomst

³NBD levering is gegarandeerd als Extreme Networks of Sophos de RMA (Retourneren Met Autorisatie) heeft goedgekeurd voor 16:00u CET tijdens die werkdag. Indien de klant niet beschikt over dit type support package van de hardware zal hij/zij verplicht deze moeten afnemen vanaf het per se gaan van de overeenkomst.

Wat als uw behoeften veranderen?

Uiteraard kunnen uw behoeften van de geleverde dienst veranderen tijdens de looptijd van uw overeenkomst. In samenspraak met uw CIPAL Schaubroeck contact zal bekeken worden hoe dit kan ingevuld worden.

Welke producten komen in aanmerking?

Producten die kunnen aangeboden worden in 'Fix & Repair' en 'Managed Service' formule zijn:

- Switchen (Extreme Networks)
- WIFI Access Points (Extreme Networks)
- Firewall/UTM (Sophos) enkel 'Managed Service'

Welke diensten zijn niet vervat?

Diensten die niet vervat zijn in de overeenkomst van eenmalige aard:

- Eenmalig installatie en configuratie van de apparatuur
- Bekabeling conform de eisen en gebruik van de apparatuur
- Montage en ophangen van WiFi Access Points
- Herbekabeling en/of opkuisen van kabelpatchings in het netwerk rack
- Netwerkwijzigingen, bijvoorbeeld:
 - Aanmaken van VPN's op firewalls
 - Verplaatsen van een apparaat

Met CIPAL Schaubroeck's Network Services diensten en ondersteuning kunt u kiezen voor een formule op maat naargelang uw behoefte.

Contact:

- Uw accountmanager/relatiebeheerder
- Offertedienst
 - chris.rely@cipalschaubroeck.be
 - jeffrey.goossens@cipalschaubroeck.be



DIAMOND PARTNER

Door een jarenlange samenwerking heeft CIPAL SCHAUBROECK een hoogwaardig partnerschap opgebouwd met Extreme Networks en Sophos, zodat u kan rekenen op de beste zorgen.