

WHITEPAPER

SERVICECONTRACT VERSUS FABRIEKSGARANTIE

HOE BEPERKT EEN SERVICECONTRACT DOWNTIME

INHOUDSOPGAVE EN INLEIDING

Inhoudsopgave

1. Servicecontract versus fabrieksgarantie
 - wat is een servicecontract?
 - welke soorten garanties zijn er?
2. Hoe beperkt een servicecontract downtime?
 - onderhoud en beheer
 - voorkomen is beter dan genezen
3. KICK-ICT, uw partner in servicecontracten

Inleiding

Door de toenemende digitalisering van bedrijfsprocessen zijn organisaties steeds meer afhankelijk van hun IT-omgeving. Organisaties kunnen hierdoor ongeplande downtime van hun IT-systemen vaak niet veroorloven.

Uit onderzoek van NYSE: IHS (2016) blijkt dat downtime bedrijven in totaal 700 miljard dollar aan financiële schade per jaar oplevert. Volgens het rapport van Everbridge (2016) kost downtime per minuut gemiddeld zelfs 8.662 dollar. Deze schade wordt vooral veroorzaakt door productiviteitsverlies van medewerkers. Ze kunnen hun werk namelijk niet uitvoeren. Bedrijfskritische hard- en software worden daarom vaak geleverd met een servicecontract. Hiermee kunnen organisaties storingen en ongeplande downtime zoveel mogelijk beperken.

1. SERVICECONTRACT VERSUS FABRIEKSGARANTIE

Storingen en ongeplande downtime van ICT-systemen brengen hoge kosten met zich mee. Daarom is het voor organisaties een slimme keuze om een servicecontract af te sluiten. Maar wat is een servicecontract nu precies en welke soorten garanties zijn er?

Wat is een servicecontract?

Een servicecontract is een uitbreiding op de standaard fabrieksgarantie. In de IT wordt vaak de term 'Service Level Agreement (SLA)' gebruikt. Een SLA is een uitgewerkt contract waarin afspraken staan vastgelegd tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product. Dit type contract specificeert welke dienstverlening een aanbieder in welke situaties garandeert. Er wordt vastgelegd wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen van de te leveren dienst of product zijn. In een SLA worden de rechten en plichten van beide partijen omschreven. Soms is een SLA tientallen pagina's lang en wordt er in detail gespecificeerd hoe diensten worden geleverd. Bijvoorbeeld hoe er wordt omgegaan met storingen. Denk daarbij aan het 24 uur per dag melden van storingen en een afgesproken responstijd om binnen vier uur op locatie te zijn. Het is de keuze van de aanbieder en afnemer hoe gedetailleerd een servicecontract wordt (ICT Recht, 2018).

"Een servicecontract is een uitbreiding op de standaard fabrieksgarantie. In de IT wordt vaak de term 'Service Level Agreement (SLA)' gebruikt."

Welke soorten garanties zijn er?

Er zijn drie soorten garantie te benoemen:

> Fabrieksgarantie

Elk product heeft standaard fabrieksgarantie. Deze omvat vaak beperkt 'next business day support' met vervangende (self repair) onderdelen op basis van 'best effort' en beschikbaarheid.

> Basiscontract

Een basiscontract zit niet standaard bij een product of dienst inbegrepen. Vaak zorgt een basiscontract voor meerjarig reactieve ondersteuning, met onder andere:

- 'Next business day'-ondersteuning;
- 24/7-ondersteuning;
- Onsite reparatie op basis van gedefinieerde response- of reparatietijden;
- Softwareondersteuning.

1. SERVICECONTRACT VERSUS FABRIEKSGARANTIE

Storingen en ongeplande downtime van ICT-systemen brengen hoge kosten met zich mee. Daarom is het voor organisaties een slimme keuze om een servicecontract af te sluiten. Maar wat is een servicecontract nu precies en welke soorten garanties zijn er?

Wat is een servicecontract?

Een servicecontract is een uitbreiding op de standaard fabrieksgarantie. In de IT wordt vaak de term 'Service Level Agreement (SLA)' gebruikt. Een SLA is een uitgewerkt contract waarin afspraken staan vastgelegd tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product. Dit type contract specificeert welke dienstverlening een aanbieder in welke situaties garandeert. Er wordt vastgelegd wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen van de te leveren dienst of product zijn.

In een SLA worden de rechten en plichten van beide partijen omschreven.

Soms is een SLA tientallen pagina's lang en wordt er in detail gespecificeerd hoe diensten worden geleverd. Bijvoorbeeld hoe er wordt omgegaan met storingen. Denk daarbij aan het 24 uur per dag melden van storingen en een afgesproken responstijd om binnen vier uur op locatie te zijn. Het is de keuze van de aanbieder en afnemer hoe gedetailleerd een servicecontract wordt (ICT Recht, 2018).

"Een servicecontract is een uitbreiding op de standaard fabrieksgarantie. In de IT wordt vaak de term 'Service Level Agreement (SLA)' gebruikt."

Welke soorten garanties zijn er?

Er zijn drie soorten garantie te benoemen:

> Fabrieksgarantie

Elk product heeft standaard fabrieksgarantie. Deze omvat vaak beperkt 'next business day support' met vervangende (self repair) onderdelen op basis van 'best effort' en beschikbaarheid.

> Basiscontract

Een basiscontract zit niet standaard bij een product of dienst inbegrepen. Vaak zorgt een basiscontract voor meerjarig reactieve ondersteuning, met onder andere:

- 'Next business day'-ondersteuning;
- 24/7-ondersteuning;
- Onsite reparatie op basis van gedefinieerde response- of reparatietijden;
- Softwareondersteuning.

1. SERVICECONTRACT VERSUS FABRIEKSGARANTIE



Een proactief contract wordt vaak standaard aangeboden bij bedrijfskritische omgevingen.

> Proactief contract

Een proactief contract wordt vaak standaard aangeboden bij bedrijfskritische omgevingen. Vaak valt hieronder meerjarige support, zoals:

- 'Next business day'-ondersteuning;
- 24/7-ondersteuning;
- Onsite reparatie op basis van gedefinieerde response- of repair-tijden;

- Softwareondersteuning;
- Remote monitoring (monitoring op afstand);
- Preventieve diagnostiek om storingen te voorkomen;
- Adviezen voor optimaal rendement.

2. HOE BEPERKT EEN SERVICE-CONTRACT DOWNTIME?

Onderhoud en beheer

Een IT-omgeving bestaat niet alleen uit hard- en software. Ook onderhoud en beheer zijn cruciale onderdelen. Fabrieksgarantie beschermt wel het product, maar niet de business. Blijkt achteraf dat het onderhoud niet goed is geregeld? Dan leidt dat tot grote problemen en frustraties. Een positieve service-ervaring zorgt juist voor tevreden en trouwe klanten. Servicecontracten dragen daaraan bij.

Servicecontracten zijn er in vele soorten en maten. Van alleen de standaard fabrieksgarantie tot het allerhoogste '*business critical*'-serviceniveau en alles daar tussenin. Wordt er binnenkort nieuwe hard- en software aangeschaft? Dan is het de moeite waard om eerst een uitgebreide inventarisatie van de servicebehoefte te maken. Vragen die hierbij gesteld kunnen worden zijn:

- > Wat zijn de gevolgen van uitval van systemen?
- > In hoeverre wordt het beheer en onderhoud door eigen personeel gedaan?
- > Hoe gaat men om met firmware-updates en patches?
- > Worden er verschillende merken gebruikt?

Op basis van uw behoefte kan een passend servicecontract in de investering worden meegenomen. Dit servicecontract past dan binnen het budget en voldoet aan uw eisen.

Voorkomen is beter dan genezen

Met de groeiende behoefte om altijd IT beschikbaar te hebben, verschuiven serviceniveaus steeds meer van reactief naar proactief. Storingen moeten niet meer worden opgelost. Nee, het streven is om te voorkomen dat ze überhaupt ontstaan.

Proactieve ondersteuning voorkomt problemen door middel van:

- > Remote monitoring;
- > Preventieve diagnostiek;
- > Adviezen voor optimaal rendement.

Apparatuur staat voortdurend in verbinding met de verlener van de service en zij monitoren de ontvangen data. Bij een afwijking kan er zo direct worden ingegrepen vóórdat er iets kapotgaat. Loopt de temperatuur in de serverruimte bijvoorbeeld op? Dan kan men de airco checken, voordat disken door de warmte kapotgaan.

"Met de groeiende behoefte om altijd IT beschikbaar te hebben, verschuiven serviceniveaus steeds meer van reactief naar proactief."

3. KICK-ICT UW PARTNER IN SERVICECONTRACTEN



Wij ondersteunen u maximaal in de keuze voor een servicecontract.

Wij ondersteunen u maximaal in de keuze voor een servicecontract. Door jarenlange ervaring op het gebied van servicecontracten en support packs hebben wij zeer veel kennis. Wij adviseren u welk contract het beste past bij uw organisatie en behoeften.

Wij bieden ondersteuning door middel van advies, offertes, registratie, mutatieverwerking én aanmelden van een storing. De continuïteit van support waarborgen we door proactief met informatie over verlengingsmogelijkheden te komen. Wij nemen minimaal twee maanden vóór de einddatum van een contract contact op.

Hierbij gaan we ook inhoudelijk in op het contract. Sluit het servicelevel bijvoorbeeld nog aan op de behoefte of dient er apparatuur te worden toegevoegd of verwijderd?

Uiteraard zorgen we ervoor dat offertes tijdig worden uitgebracht, opgevolgd en ingekocht. Wij melden alle storingen zo spoedig mogelijk aan en monitoren deze proactief. Bijvoorbeeld als 'support calls' onverhoopt niet naar wens worden opgepakt. Wij lossen problemen adequaat en snel op!



Wilt u meer informatie over de verschillende servicecontracten? Neem dan contact met

ons op:

070 - 799 0 799

info@kick-ict.nl