



Indien zich bij bedrijven en organisaties incidenten en/of verstoringen op automatiserings- en communicatiegebied voordoen kan een deel van de bedrijfsprocessen stil komen te liggen. Gevolg hiervan is dat de werkzaamheden vertraging oplopen. GLOBAL ICT Group biedt haar klanten de mogelijkheid gebruik te maken van professionele ondersteuning met betrekking tot het snel afhandelen van incidenten en verstoringen binnen hun ICT-omgeving. Omdat voor het oplossen van incidenten de juiste kennis en ervaring noodzakelijk is hebben wij daarvoor verschillende specialisten beschikbaar, nl.:

- Technisch specialisten (Technische dienst)
- IT-specialist
- IT specialist senior

Deze medewerkers zijn actief in uw ICT-omgeving met onder andere:

- Eenvoudige werkzaamheden aan werkstations, en randapparatuur
- Werkzaamheden aan infrastructuur, servers en communicatie apparatuur
- Inzet van specifieke expertise voor het oplossen van complexe incidenten

In principe bestaan er twee mogelijkheden om gebruik te maken van bovenstaande storingsafhandeling:

#### **SCB (Service Call Basic)**

Met **Service Call Basic** is er geen sprake van een contract, maar uiteraard kunt u in het geval zich incidenten en/of verstoringen binnen uw ICT-omgeving voordoen bij ons terecht. In dat geval meldt u uw storing bij ons aan via de ServiceDesk. Daarna wordt op basis van prioriteit één van onze specialisten inpland om uw incident z.s.m. af te handelen.

#### **SCP (Service Call Professional)**

**Service Call Professional** werkt op basis van een abonnement. U koopt vooraf op jaarbasis een aantal uren incidentafhandeling in. U kiest hiervoor omdat u verwacht regelmatig technische ondersteuning nodig te hebben. Elke 3 maanden (kwartaal) vindt er rapportage plaats over de uitgevoerde werkzaamheden.

De voordelen van een abonnement zijn:

- Lager uurtarief o.b.v. volume
- Uw infrastructuur is bij ons bekend
- Slechts één factuur

Niet gebruikte uren kunnen worden meegenomen naar de volgende periode.

Voorwaarden: Zie Configuration Management