



Avitor nv | Fabriekstraat 37 | 9200 Dendermonde

T +32 (0)52 33 01 60 | F +32 (0)52 33 77 54 | info@avitor.be | www.avitor.be

BNP Paribas Fortis – IBAN | BE84 2930 2685 0059 – BIC: GEBABEBB

KBC Bank – IBAN | BE22 7370 2745 1447 – BIC: KREDBEBB

BTW BE0425.970.451 | RPR Dendermonde

ALTIJD ONDERSTEUNING EN ADVIES ACHTER DE HAND.

Staat uw systeembeheerder in geval van IT-problemen er zo goed als alleen voor? Is hulp bij IT-problemen bijna onmisbaar om ze niet te laten escaleren? En loopt u steeds achter de feiten aan bij nieuwe software updates?

Kies dan voor software support van Avitor. Een support contract zorgt ervoor dat uw IT-specialist steeds kan terugvallen op professionele en gespecialiseerde hulp. Ervaren Software Support Engineers stellen telefonisch of via remote login een diagnose van het probleem en staan uw specialist met raad en daad bij. Indien gewenst kan Avitor het probleem on-site oplossen.

HERKENT U DEZE UITDAGINGEN?	ZIJN DIT OOK VOOR U CRUCIALE ASPECTEN?	DE VOORDELEN VOOR UW ORGANISATIE:
<ul style="list-style-type: none">▪ Uw IT-omgeving is opgebouwd uit een groot aantal software producten▪ Uw systeembeheerder is een specialist, maar niet in alle producten▪ U wilt bij problemen kunnen terugvallen op experts	<ul style="list-style-type: none">▪ Uw ICT-omgeving moet altijd werken▪ U wilt snel geholpen worden bij een storing	<ul style="list-style-type: none">▪ U bent verzekerd van bedrijfscontinuïteit▪ U beschikt over ervaren gecertificeerde software engineers▪ U heeft overzicht: één looptijd, één contactpersoon

Avitor is partner van o.a. Microsoft, Citrix, Symantec, McAfee en Stromasys én gespecialiseerd in OpenVMS, Tru64 UNIX en Solaris.

Software support services

Wilt u een onmisbaar vangnet voor uw IT-specialisten. Dan is een onderhoudsovereenkomst op maat voor u de beste oplossing. Heeft u enkel nood aan de meest actuele softwareversies en documentatie-updates? Kies dan voor onze component B.

Software onderhoudsovereenkomsten

Standaard biedt Avitor u een complete software ondersteuning. U heeft de keuze uit verschillende serviceniveaus om uw hardware onderhoud optimaal te laten aansluiten bij uw gewenste niveau van beschikbaarheid.

DIENT SOFTWARE SUPPORT	COMPONENT A: Telefonische Software Support	COMPONENT B: Levering van licentie-, media- & documentatie updates
Servicecomponenten (standaard inbegrepen)	Telefonische support (diagnose & advies): <ul style="list-style-type: none"> ▪ call management ▪ telefonisch advies voor uw ICT-specialist ▪ telefonische ondersteuning bij problemdiagnose ▪ remote diagnose & analyse ⁽¹⁾ 	Avitor levert volgens fabrieksvoorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ nieuwe en herziene softwareversies ▪ media en documentatie-updates
Servicecomponenten (op nacalculatiebasis) ⁽²⁾	Support & systeembeheeractiviteiten: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remote ondersteuning ▪ Onsite software support 	Nvt
Serviceperiode	Werkdagen 8-17 uur	Nvt
Maximale Responstijd telefonische support	4 kantooruren	Nvt
Maximale Responstijd remote ondersteuning	4 kantooruren	Nvt
Maximale Responstijd onsite software support	5 werkdagen	Nvt

(1) U kunt hiervan standaard gebruik maken door Avitor op voorhand 'administrator rights' toe te kennen (inbelaccount).

(2) Op afroep of door middel van vooraf aangeschafte SIS-uren. Dit laatste heeft o.a. als voordeel dat u niet voor elke wijziging een inkoopopdracht hoeft te geven. Er kan sneller gestart kan worden met de oplossing van uw software storing.

Specialisaties

Avitor is o.a. gespecialiseerd in de ondersteuning bij het gebruik en beheer van Microsoft software, OpenVMS, Tru64 UNIX, McAfee, Veritas, Citrix en Sun Solaris.

Contacteer ons op +32 (0)52 33 01 60 of via info@avitor.be en we zoeken samen met u naar de beste oplossing.