

Specificatie SLA Fortinet

Viaa wenst ondersteuning op de gehele Fortinet omgeving.

De volgende kaders zijn van toepassing:

Op de betreffende systemen (zie specificatie) is Hardware Support van toepassing in de vorm van 5YR Forticare 24x7.

Uitgangspunt is de configuratie op het moment van live-gang

Ondersteuning op:

- Fortigate Firewall, routing en management
- FortiSwitches
- FortiAP Wifi omgeving
- FortiNAC

Server	Advanced Core Switch FortiSwitch FS-1024D	2
Core Infra	Firewall Advanced FG-200E	2
	Standard Edge Switch FortiSwitch FS-448E en FortiSwitch 224E	8
	Advanced Edge Switch FortiSwitch - FS-448E-PoE	9
	Accesspoint (staffel 51-75)	75
NAC	FortiNAC (Network Access Control)	1

Supportcomponenten:

- Hardware Support en Vervangende Hardware
- Monitoring
- Remote en On-Site Support
- Remote Beheer
- Standaard Wijzigingen (notk)
- Service Window, werkdagen 7:30-17:30

Service Level:

Incidentmanagement:

Beschikbaarheid systemen minimaal 99%		
Responstijd	<i>Critical</i>	< 15 min
	<i>Major</i>	< 30 min
	<i>Medium</i>	< 5 uur
Oplostijd	<i>Critical</i>	< 4 uur
	<i>Major</i>	< 6 uur
	<i>Medium</i>	< 20 uur

Change Management:

Responstijd	<i>Standaardwijziging</i>	< 1 uur
Oplostijd	<i>Standaardwijziging</i>	< 8 uur
	<i>Niet-Standaard</i>	notk