

Supportafspraken voor VC-systemen – MS Teams Rooms

Algemeen

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) wenst voor elke afgenomen kameropstelling ondersteuning te ontvangen op afroepbasis.

De ICT-afdeling van het COA is verantwoordelijk voor het registreren van incidenten met betrekking tot de kameropstellingen en verzorgt daarbij de eerstelijns- en tweedelijnsincidentafhandeling.

1. Eerstelijnsondersteuning (1e lijn)

Verantwoordelijke partij:

- COA ICT Servicedesk

Omschrijving:

De eerstelijns support betreft het beantwoorden van vragen met betrekking tot het gebruik van de VC-systemen, waarbij géén sprake is van technische defecten.

Incidenten die niet binnen de eerstelijns kunnen worden opgelost, worden intern doorgezet naar de tweedelijnsondersteuning van het COA.

2. Tweedelijnsondersteuning (2e lijn)

Verantwoordelijke partijen:

- COA Werkplekbeheer
- COA Systeembeheer
- COA Netwerkbeheer

Omschrijving van werkzaamheden:

- Controleren van instellingen en statusinformatie van de kameropstellingen, primair op afstand via het beheerplatform.
Indien remote controle niet mogelijk is, wordt het team Werkplekbeheer ingeschakeld om ter plaatse controles uit te voeren, ondersteund door de tweede lijn.
 - Controleren van accountinstellingen van de kameropstellingen binnen de Microsoft 365-tenant van het COA.
Indien het incident niet op afstand opgelost kan worden, wordt het doorgezet naar de leverancier (derdelijns ondersteuning).
-

3. Derdelijnsondersteuning (3e lijn)

Verantwoordelijke partij:

- Leverancier X

Afspraak:

De leverancier neemt binnen 48 uur na melding contact op met het COA om een afspraak in te

plannen. Binnen uiterlijk 3 werkdagen wordt een gekwalificeerde specialist op locatie (in Nederland) ingezet.

De specialist zorgt ervoor dat het systeem wordt hersteld naar de oorspronkelijke staat, waarbij alle instellingen correct worden toegepast, in overleg met de ICT-beheerafdeling van het COA.

Indien de specialist het probleem niet kan oplossen en het incident als technisch defect wordt geclassificeerd, draagt de leverancier zorg voor de volledige afhandeling van het RMA-proces, inclusief het leveren en – in overleg – installeren van een vervangend of nieuw systeem.

Software- en beveiligingsupdates

Software- en security-updates voor de VC-kameropstellingen en bijbehorende accessoires worden uitsluitend uitgevoerd buiten reguliere kantoortijden (maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur).

Service Level Agreement (SLA)

De specifieke afspraken rondom support, responstijden, en verantwoordelijkheden worden tijdens de contractfase verder uitgewerkt in een formele Service Level Agreement (SLA), in samenwerking met Service Level Management van het COA en de betreffende leverancier. In de SLA worden ook de kanalen vastgelegd waarlangs incidenten, verstoringen en vragen gemeld kunnen worden.