



## Wilt u volledige controle over uw ICT platform? Dat kan!

Een probleem met uw ICT omgeving is kostbaar en pijnlijk. De managed services van VBVB zijn ontworpen voor organisaties die 100% controle willen over het ICT platform waar zij voor een groot deel afhankelijk van zijn. Met managed services nemen wij voor kleine en middelgrote organisaties de zorg voor de ICT omgeving uit handen tegen een vast maandelijks tarief per gebruiker of component, met als doel voorspelbaarheid, snelle doorlooptijden en een zo stabiel mogelijke ICT omgeving. Op het moment dat er toch iets fout gaat zijn de extra kosten voor VBVB.

### Van reactief naar preventief

Onze managed services werken met de meest moderne software voor ICT service providers die op dit moment beschikbaar is. Alle componenten (servers, werkstations, printers, netwerkcomponenten en randapparatuur) worden voorzien van software waarmee wij deze componenten 24 uur per dag monitoren. Wanneer er bijvoorbeeld een harde schijf vol dreigt te raken of een applicatie een fout rapporteert, dan krijgen wij direct een melding. Deze geautomatiseerde processen maken het mogelijk om nog voordat uw gebruikers het merken maatregelen te nemen, waardoor problemen voor uw organisatie uitblijven.

### Metten is weten

Wij verzamelen 24 uur per dag gegevens over uw kritische componenten. Hierdoor zijn wij in staat om onder andere te zien hoe uw systemen over tijd presteren en waar zich in de toekomst knelpunten gaan vormen. Deze gegevens gebruiken wij om maandelijks zinvolle en leesbare rapportages uit te draaien waarmee u onderbouwde beslissingen voor de toekomst kunt nemen.

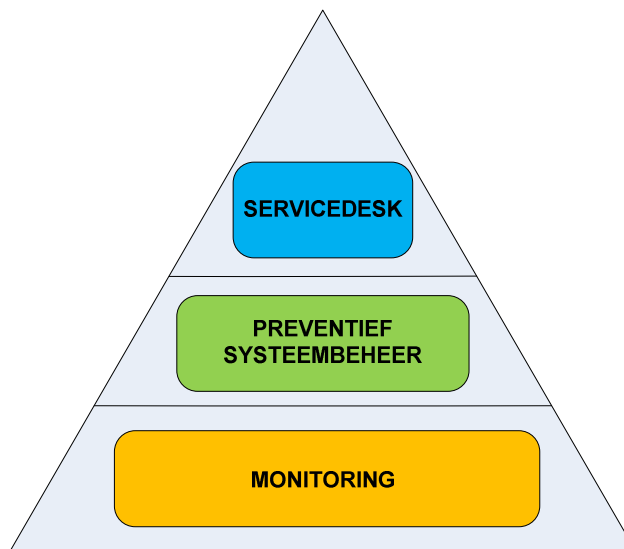
### Managed services

- Vaste maandelijks tarieven
- 24x7 Monitoring van uw ICT omgeving
- Inclusief updates en patches
- Professionele Servicedesk voor uw medewerkers
- Preventief systeembeheer
- Snelle responstijden bij calamiteiten
- Geen onvoorziene kosten
- Beheer en ondersteuning op afstand
- Inclusief inventarisatie van software en componenten
- Rapportages voorzien van analyse en advies door experts
- Gratis beheer van uw ICT leveranciers, contracten en garanties



### Volledige service of losse modules

Wij bieden u de keuze uit een aantal modules voor managed services zodat u zelf uw eigen serviceniveau kan bepalen. Onze basis module is monitoring, welke u kunt aanvullen met preventief beheer en servicedesk. Afhankelijk van uw wensen bepaalt u welk pakket het beste past bij uw ICT omgeving.



Op de door u gekozen modules kiest u vervolgens een service niveau, basis of compleet

#### Wanneer kiest u voor Basis?

- Ik ben een organisatie met maximaal 30 geautomatiseerde werkplekken.
- Ik heb een lage tot middelgrote afhankelijkheid van mijn ICT omgeving.
- Ik maak alleen gebruik van standaard applicaties zoals Word, Excel, Powerpoint, Outlook, opslag en printen.

#### Wanneer kiest u voor Compleet?

- Ik ben een organisatie met meer dan 30 geautomatiseerde werkplekken.
- Ik heb een grote tot zeer grote afhankelijkheid van mijn ICT omgeving.
- Ik maak naast standaard applicaties ook gebruik van additionele applicaties die mijn kritische bedrijfsprocessen ondersteunen.
- Ik wil een vaste prijs per maand voor volledige ondersteuning.

Met veel plezier komen wij langs voor een oriënterend en adviserend gesprek hierover.



## Managed Services: Specificatie modules

Monitoring en Rapportage	Uitleg rapportage	Compleet	Basis
Rapportage uitleg	Uitleg van elk toegevoegd component.	√	√
Gebruik en beschikbaarheid	Server, Uptime, Disk %, Processor, Memory	√	√
Percentage Spam gestopt	Berichten, %spam	√	√
Netwerk beschikbaarheid	server, uptime, gebruik	√	√
Backup status	server, Succes, failed, errors	√	√
UPS status	server, Battery status, test	√	√
Anti-virus gegevens	server, Engine, quarantine	√	√
Virusscanner	Status Virusscanner	√	√
Mailserver gegevens	Mailbox database, public database, top mailboxes	√	√
Meldingen vanuit monitoring	Ticketnummer en omschrijving	√	√
Aangemelde tickets	Soort, aantal, % in SLA, % uit SLA	√	√
Gegenereerde critical alerts	Ticket, type, status, uitleg, priority	√	√
Opgeloste tickets 2de lijn	Ticket, aantal, % in SLA, % uit SLA	√	√
Endpoint Security	Rapportage Anti-virus, Antispam, Anti-Spyware	√	√
Samenvatting	Management samenvatting, analyse, aanbevelingen	√	
Informatie over software	Informatie over gedetecteerde software	√	
Informatie over hardware	Informatie over gedetecteerde componenten	√	
Endpoint Security	Rapportage Anti-virus, Antispam, Anti-Spyware en Intrusion	√	
Server hardware	fan, physical drive, power supply, raid status, temperatuur	√	
MSA Storage Area Network	fan, physical drive, power supply, raid status, temperatuur	√	
Citrix	Beschikbaarheid, status	√	
Firewall, Zywall, 3com,	Beschikbaarheid, status, bandbreedte	√	
Microsoft Updates	Approved updates, patches en servicepacks	√	



Preventief beheer taken	Uitleg werkzaamheden	Compleet	Basis
Back-up	Controle, testen en onderhoud back-up schema	√	√
Patch management	Installatie van updates, patches en service packs	√	√ <sup>1</sup>
Anti Virus	Controle werking anti virus scanner	√	√
Anti Spyware	Controle werking anti spyware scanner	√	√
Processor, geheugen en disk	Controleren van processor, geheugen en schijven	√	√
Beveiligingsbeheer	Controle en onderhoud beveiligingsinstellingen	√	√
Printerbeheer	Controle en onderhoud netwerkprinters (softwarematig)	√	√
Schonen	Controle ongewenste en tijdelijke bestanden op servers	√	√
Bedrijfsbeleid	Controle en doorvoeren organisatie beleid	√	√
Mailserver	Controle en onderhoud mailserver	√	√
Database server	Controle en onderhoud databaseserver	√	√
Documentatie	Opstellen en actualiseren van documentatie	√	√
Endpoint Security	Controle, detectie van virussen, spam, intrusion	√	Optie
Oplossen van escalaties	Oplossen van incidenten door het escalatieteam	√	√ <sup>2</sup>
Disaster recovery	Herstel na servercrash	√	√ <sup>3</sup>
Virtueel ICT afdelingshoofd	Elk kwartaal strategisch en tactisch overleg	√	

Servicedesk ondersteuning	Uitleg werkzaamheden	Compleet	Basis
Telefonische ondersteuning	Telefonische ondersteuning aan eindgebruikers All-in	√	√ <sup>4</sup>
Ondersteuning op afstand	Ondersteuning op afstand aan eindgebruikers All-in	√	√ <sup>5</sup>
Gebruikersbeheer	Beheer van gebruikers en mailboxen	√	
Beveiligingsbeheer	Beheer van gebruikersrechten	√	
Inventaris beheer	Actueel houden van de lijst met ICT eigendommen en garantie	√	Optie
Leveranciers management	Contact met, en beheer van IT leveranciers	√	Optie
Licentiebeheer	Actueel houden van de lijst met licenties	√	Optie

<sup>1</sup> Alleen voor Microsoft, Symantec, McAfee en GFI software. Overige op nacalculatie.

<sup>2</sup> Alleen incidenten met standaard Microsoft besturingssysteem en Microsoft applicaties. Overige op nacalculatie.

<sup>3</sup> Alleen storingen die niet aan hardware falen zijn gerelateerd. Overige op nacalculatie.

<sup>4</sup> Alleen incidenten met standaard Microsoft besturingssysteem, Microsoft e-mail en Microsoft Office. Overige op nacalculatie

<sup>5</sup> Alleen incidenten met standaard Microsoft besturingssysteem, Microsoft e-mail en Microsoft Office. Overige op nacalculatie



Optionele modules	Omschrijving	Optioneel
Endpoint Security	Controle, detectie van virussen, spam, intrusion	√
Co Managed Servicedesk	Autotask Servicedesk software voor IT afdelingen	√
Online Back-up	Back-up van bedrijfskritische data, mail en databases	√

### Service levels

Monitoring systemen	00:00 – 24:00
Openingstijden Servicedesk	08:00 – 18:00 (maandag – vrijdag)

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd
Critical	Bedrijfskritische incidenten	1 uur
Medium	Afdelings incidenten	4 uur
Low	Gebruikers incidenten	8 uur
Changes	Verzoek om wijzigingen	8 uur