

### Legenda

✓ - Inclusief    ◊ - Optioneel    ✗ - Exclusief

### Geschikt voor bedrijfskritische systemen

#### Intake

- Aanleggen technische documentatie
- Vastleggen toegangsprocedures
- Vullen CMDB
- Inrichten Periodiek Onderhoud

#### Periodiek onderhoud

- Frequentie Periodieke controle
- Doorvoeren kleine aanpassingen

#### Monitoring

- Enkele voorbeelden
  - Capaciteits en performance-signalerings
  - Backup-control (op werkdagen)

#### Servicetijden

- Werkdagen overdag
- 5 x 24
- 7 x 24

#### Responstijd bij incidenten

#### Opvolging

##### First line

- Opvolging monitoringsignalen
- Opvolging bevindingen periodieke controle
- Afhandeling incidenten

##### Second-line ipv first-line

- U als klant volgt in principe zelf de monitoring signalen, bevindingen van de periodieke controle en storingen op.

#### Services

##### Periodiek (zoals bijvoorbeeld)

- Critical/Security patches analyse
- Critical/Security patches doorvoeren
- Periodieke wachtwoordwijziging

##### Enmalig verzoeken (zoals bijvoorbeeld)

- Aanmaken testdatabases
- Vullen en/of anonimiseren test-omgeving

#### Flexibele groei

- In beheer name van extra Database(s), server(s) e/o instance(s)

#### Toegang tot klantportaal

#### Service management

- Kick-off op locatie door Service manager
- Opstellen Document Afspraken en Procedures (DAP)
- Jaarlijkse evaluatie

#### Strategisch overleg principal consultant

#### Toegang tot alarmcentrale (buiten kantoor tijden)

#### Maandelijk overzicht uitgevoerde werkzaamheden

#### Facturatie per kwartaal vooraf

#### Gratis 10% extra bij uren-knipkaart

	BEHEER				
	Reactief		Proactief		
	Brons	Koper	Zilver	Goud	Platina
<b>Geschikt voor bedrijfskritische systemen</b>	✗	✗	✓	✓	✓
<b>Intake</b>	✓	✓	✓	✓	✓
Aanleggen technische documentatie					
Vastleggen toegangsprocedures					
Vullen CMDB					
Inrichten Periodiek Onderhoud					
<b>Periodiek onderhoud</b>	✓	✓	✓	✓	✓
Frequentie Periodieke controle	Jaarlijks	Kwartaalijks	Maandelijks	Maandelijks	Maandelijks
Doorvoeren kleine aanpassingen					
<b>Monitoring</b>	◊	◊	✓	✓	✓
Enkele voorbeelden					
Capaciteits en performance-signalerings					
Backup-control (op werkdagen)					
<b>Servicetijden</b>	✓	✓	✓	✓	✓
Werkdagen overdag					
5 x 24	✗	✗	✗	✓	✓
7 x 24	✗	✗	✗	✗	✓
<b>Responstijd bij incidenten</b>	Snel	Snel	Uiterst snel	Uiterst snel	Uiterst snel
<b>Opvolging</b>					
<b>First line</b>	✓	✓	✓	✓	✓
Opvolging monitoringsignalen	✓	✓	✓	✓	✓
Opvolging bevindingen periodieke controle	✓	✓	✓	✓	✓
Afhandeling incidenten	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Second-line ipv first-line</b>	◊	◊	◊	◊	◊
U als klant volgt in principe zelf de monitoring signalen, bevindingen van de periodieke controle en storingen op.					
<b>Services</b>	◊	◊	◊	◊	◊
<b>Periodiek (zoals bijvoorbeeld)</b>					
Critical/Security patches analyse	◊	◊	◊	◊	◊
Critical/Security patches doorvoeren	◊	◊	◊	◊	◊
Periodieke wachtwoordwijziging	◊	◊	◊	◊	◊
<b>Enmalig verzoeken (zoals bijvoorbeeld)</b>					
Aanmaken testdatabases	◊	◊	◊	◊	◊
Vullen en/of anonimiseren test-omgeving	◊	◊	◊	◊	◊
<b>Flexibele groei</b>	✓	✓	✓	✓	✓
In beheer name van extra Database(s), server(s) e/o instance(s)					
<b>Toegang tot klantportaal</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Service management</b>					
Kick-off op locatie door Service manager	✗	✓	✓	✓	✓
Opstellen Document Afspraken en Procedures (DAP)	✗	✓	✓	✓	✓
Jaarlijkse evaluatie	✗	✓	✓	✓	✓
<b>Strategisch overleg principal consultant</b>	✗	✗	✓	✓	✓
<b>Toegang tot alarmcentrale (buiten kantoor tijden)</b>	✗	✗	✗	✓	✓
<b>Maandelijk overzicht uitgevoerde werkzaamheden</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Facturatie per kwartaal vooraf</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Gratis 10% extra bij uren-knipkaart</b>	✓	✓	✓	✓	✓