

GOsensit Managed Services

In deze tijd vormt ICT de basis onder bijna ieder proces binnen organisaties. Het belang van een betrouwbaar en comfortabel functionerende ICT omgeving hoeven we u dus niet meer uit te leggen.

Als we de waarde kennen van uw functionaliteit en informatie kunnen we u de juiste diensten bieden. Dat doen we bij GOsensit aan de hand van de letters BIV. BIV staat voor Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid. Welke functionaliteit moet in welke mate *beschikbaar* zijn? Hoe belangrijk is de *integriteit* (of betrouwbaarheid) van welke informatie? Hoe *vertrouwelijk* is welke informatie?

GOsensit biedt proactieve diensten. Dat lijkt misschien het meest op een Intensive Care afdeling in een ziekenhuis. Uw systeem wordt constant gemonitord en zodra een afwijkende waarde ontstaat, gaat er bij ons een alarm af waarop wij actie ondernemen. Op die manier zijn wij meestal een calamiteit voor en hoeven het niet achteraf op te lossen. Dat levert u een hogere beschikbaarheid en lagere kosten op.

Dit overzicht is gericht op conventionele ICT omgevingen die eigendom zijn en zich bevinden op locatie van de klant. Voor de GOsensit Cloud omgevingen geldt in alle gevallen de hoogste vorm van dienstverlening.

Toegevoegde waarde

Wij beseffen ons heel goed dat we ons bestaansrecht ontlend aan het bieden van toegevoegde waarde. Niet alle ondersteuning bestaat uit het voorkomen van problemen. Wat is dan die toegevoegde waarde die onze klanten van ons verlangen?

- **Telefonische ondersteuning.** Wij willen uw persoonlijke ICT afdeling zijn en u kunt ons dus altijd bellen als u antwoorden op uw ICT gerelateerde vragen wilt.
- **Hulp op afstand.** Als het mag, kijken wij virtueel mee over uw schouder om u snel van dienst te kunnen zijn.
- **Snelle hulp op locatie.** Wij zijn regionaal georiënteerd en zijn dus snel bij u om locatie in het geval er fysiek iets mis is.
- **Proactieve rapportage.** Omdat u het vaak niet merkt dat wij virussen en spam tegenhouden, uw back-up hebben gedaan of problemen hebben voorkomen, ontvangt u van ons periodiek hiervan een rapportage.
- **Een persoonlijk serviceportaal.** U kunt in uw eigen portaal precies zien wat we voor u doen en wat we voor u gedaan hebben. U kunt uw serviceverzoek indienen, alle serviceafhandeling volgen en meer.

Pakketten

Om het kiezen makkelijk te maken hebben wij de dienstverlening ondergebracht in een drietal pakketten. Brons, Zilver en Goud. Onderstaand een korte samenvatting en een overzicht van diensten per pakket.

Brons – Controle van essentiële kritische onderdelen

U kiest voor Brons als u wilt dat wij uw ICT omgeving 24 uur per dag en 7 dagen per week controleren op de essentiële punten. Wij melden u dreigingen en u bepaalt zelf welke actie moet worden ondernomen.

Zilver – Inclusief onderhoud en controle op prestatie

Pakket Zilver bespaart u daarnaast ook de tijd en het werk van het installeren van patches en updates. Dat doen wij namelijk voor u. Daarnaast zorgen wij naast de essentiële controles ook voor extra controles met betrekking tot bijvoorbeeld de prestatie zodat uw systeem comfortabel blijft werken.

Goud – Inclusief beheer en onbeperkte ondersteuning

Voor klanten met een Goud overeenkomst zijn wij de eigen ICT afdeling. Naast alle eerdergenoemde controle en onderhoud beschikken zij over onbeperkte ondersteuning en voeren wij het standaard beheer uit. Een Goud overeenkomst is de standaard op GOsensit Cloud werkplek en GOsensit Virtual Private Cloud.

Additionele diensten

Om het geheel te complementeren bieden wij een aantal additionele diensten die u het laatste beetje zorg voor uw ICT uit handen nemen.

GOsensit managed Anti Virus

zorgt ervoor dat wij op iedere gewenste werkplek en server voorzien van een virusscanner die wij 24 uur per dag en 7 dagen per week kunnen controleren op een juiste werking en de meest recente updates.

GOsensit managed Emailbeveiliging en Antispam

is een continue gecontroleerd proces dat email met virussen of spam zo zorgvuldig mogelijk voor u filtert.

GOsensit managed Webhosting

biedt u de mogelijkheid om uw website bij ons onder te brengen. Wij zorgen dat uw website altijd beschikbaar is en optimaal presteert.

GOsensit managed back-up

is een bewaakt proces dat dagelijks en onmerkbaar zorgt voor een veilige kopie van al uw gewenste informatie naar een beveiligd datacenter. Uw informatie wordt daar gedurende 30 dagen bewaard.

GOsensit managed image back-up

is de dienst die een image of replica maakt van uw complete server(s). In het geval uw ICT omgeving door een calamiteit (bijv. brand of waterschade) wordt vernietigd, stelt deze back-up ons in staat uw gehele omgeving binnen 24 uur te herstellen.

Algemeen	Brons	Zilver	Goud	Cloud
U ontvangt periodiek analyserapporten per e-mail	✓	✓	✓	✓
Halfjaarlijks contact voor het doornemen van de rapportages	✓	✓	✓	✓
Maandelijks overzicht van afgeronde en openstaande werkzaamheden			✓	✓
Beveiliging. Continue controle:	Brons	Zilver	Goud	Cloud
op actieve en bijgewerkte antivirussoftware	✓	✓	✓	✓
of de back-up succesvol is voltooid	✓	✓	✓	✓
of uw ICT-omgeving is voorzien van de nieuwste beveiligingsupdates voor Windows, Office, en bijv. Java, Adobe Reader, Adobe Flash etc.	✓	✓	✓	✓
of de firewall actief en up-to-date is en voldoende functioneert.	✓	✓	✓	✓
van uw ICT-omgeving op (meer dan 14.000) bekende kwetsbaarheden.	✓	✓	✓	✓
of ongeautoriseerden proberen toegang te krijgen tot uw ICT omgeving	✓	✓	✓	✓
of er kritische foutmeldingen in het logboek van uw PC optreden	✓	✓	✓	✓
Beschikbaarheid en Performance. Controle:	Brons	Zilver	Goud	Cloud
of uw mailserver beschikbaar is en beschikt over genoeg opslagruimte		✓	✓	✓
of uw website(s) beschikbaar is/zijn		✓	✓	✓
of alle kritieke Windows-processen naar behoren functioneren		✓	✓	✓
of uw bedrijfssoftware en de bijbehorende databases beschikbaar zijn		✓	✓	✓
of de kritieke netwerkapparaten zoals printers, ADSL-routers, telefoons en (managed)switches beschikbaar zijn		✓	✓	✓
op de beschikbaarheid en prestatie van uw internetverbinding		✓	✓	✓
op de prestatie van de processoren, werkgeheugen en opslagcapaciteit			✓	✓
Controle en het informeren over de volgende onderdelen:			✓	✓
-Werkgeheugen raakt vol;		✓	✓	✓
-Harde schijf vertoont gebreken;		✓	✓	✓
-Opslagcapaciteit raakt vol;		✓	✓	✓
-Harde schijf (of RAID systeem) vertoont problemen;		✓	✓	✓
-Netwerkverbinding vertoont problemen;		✓	✓	✓

Onderhoud, installatie, beveiligingsupdates en prestatie-optimalisatie	Brons	Zilver	Goud	Cloud
installeren van de nieuwste beveiligingsupdates en servicepacks voor Windows, Office en bijv. Java, Adobe Reader, Adobe Flash etc.		✓	✓	✓
defragmentatie bestanden op de harde schijf uitvoeren		✓	✓	✓
opschonen van tijdelijke bestanden van de harde schijf van uw PC		✓	✓	✓
Proactieve respons en algemeen beheer	Brons	Zilver	Goud	Cloud
Onbeperkte telefonische ondersteuning en hulp op afstand bij vragen of problemen			✓	✓
Bij (dreigende) problemen zal GOsensit actie ondernemen om het probleem op te lossen. U wordt op de hoogte gehouden			✓	✓
Aanmaken, verwijderen en wijzigen van gebruikers en gebruikersgroepen binnen uw ICT infrastructuur omgeving			✓	✓
Wij beheren en updaten uw bedrijfssoftware zoals uw ERP-software, administratiepakket en andere bedrijfsprocesondersteunende software			✓	✓
Bij GOsensit aangeschafte printers wordt geïnstalleerd en eventuele storingsen in de software en printerdrivers worden door ons opgelost			✓	✓
Beheer van gebruikers, profielen en toepassingen op de Remote Desktop server(s)			✓	✓
Restore van bestanden vanuit back-ups als dat nodig is. Herstel van een compleet systeem (bij aanwezigheid image backup)			✓	✓
Verhelpen van hardware problemen en –storingsen op locatie. Gebruikersondersteuning op locatie (excl. kosten voor vervanging).			✓	✓
Korting op additionele diensten	Brons	Zilver	Goud	Cloud
Gosensit managed Anti Virus	5%	10%	15%	✓
Gosensit managed Emailbeveiliging en Antispam	5%	10%	15%	✓
Gosensit managed Webhosting	5%	10%	15%	✓
Gosensit managed Back-up	5%	10%	15%	✓

Probleem	Responstijd	Oplossingstijd	Dekkingsgraad
Het totale informatiesysteem of ten minste één essentieel en bedrijf kritisch deel van het informatiesysteem is voor geen enkele gebruiker meer beschikbaar.	Binnen 2 uur	Binnen 8 uur	90%
Ten minste één essentieel en bedrijf kritisch deel van het informatiesysteem is voor een aantal gebruikers niet meer beschikbaar.	Binnen 8 uren	Binnen 48 uren	90%
Het informatiesysteem is beschikbaar maar presteert (gedeeltelijk) onvoldoende. Geen stagnatie bedrijf kritische processen.	Binnen 48 uren	Binnen 144 uren	95%
Storing op één, niet bedrijf kritisch, onderdeel of storing op één werkplek.	Binnen 96 uren	Binnen 240 uren	95%