



ADVISIE SERVICE SOLUTIONS



★ essentials



★★ extensive



★★★ exclusive

 **COMFORT**



SERVICE SOLUTIONS

★ essentials

Met een Essentials-pakket weet u waar u aan toe bent: heldere afspraken over response- en oplostijden, U kunt vragen stellen over uw software en krijgt als extra technische ondersteuning waaronder ondersteuning bij de installatie van uw software. De Servicedesk verleent u remote assistentie om (ver)storingen spoedig te verhelpen. U kunt tevens gebruik maken van onze ruime openingstijden. Essentials voorziet in een basisondersteuning en is met name geschikt voor organisaties met 1 vestiging en tot ca. 10 werkplekken. De beschikbaarheid van de applicatie is voor u niet van essentieel belang en (ver)storingen kunnen tijdelijk worden opgevangen zonder al te grote gevolgen. Het beheer op de applicatie en het platform verzorgt u in eigen beheer of heeft u uitbesteed aan een IT dienstverlener of (cloud)provider.

★★ extensive

Het Extensive-pakket biedt meer garanties met kortere respons- en oplostijden. Het is vooral geschikt voor organisaties die gebruik willen maken van remote monitoring van de applicaties en directe toegang tot specialistische ondersteuning. Dit is belangrijk als de afhankelijkheid van de beschikbaarheid van de applicaties hoog is. Extensive is bij uitstek geschikt voor middelgrote organisaties, eventueel met buitenlandse vestigingen. Het is niet alleen gericht op het bieden van goede ondersteuning, uw systeem wordt door onze specialisten pro-actief gemonitord op aspecten die tot (ver)storingen zouden kunnen leiden.

★★★ exclusive

Het Exclusive-pakket biedt (grotere) organisaties de hoogste servicegarantie: de kortste respons- en oplostijden, calamiteitenservice op locatie, service gericht op continue beschikbaarheid van kritische applicaties, Problem Management, Configuration Management en SLA Management. U beschikt bovendien over een persoonlijke SLA-manager die uw organisatie kent, de gemaakte afspraken bewaakt en directe maatregelen neemt in het geval van calamiteiten. Ondersteuning buiten reguliere kantoortijden is op afspraak mogelijk.

▲ COMFORT

Comfort is dé service solution op maat. Het biedt u die mate van service en zekerheid die precies aansluit op uw eisen en wensen. Over alle servicecomponenten kunnen in detail aanvullende en afwijkende afspraken worden gemaakt.

INCIDENT MANAGEMENT			
Extended Service Window	Nee	Nee	Op afspraak (max. 8 uur)
Aantal incidenten (max.)	Fair use	Fair use	Onbeperkt
Aantal key users	2	3	4
Remote Support	Ja	Ja	Ja
Calamiteitenservice	Nee	Nee	<32 uur bij prio 1 (op locatie)
RESPONSETIJDEN			
Prio 1	2 uur	2 uur	1 uur
Prio 2	4 uur	4 uur	2 uur
Prio 3	Best effort	8 uur	4 uur
Prio 4	Best effort	10 uur	8 uur
STREEF OPLOSTIJDEN			
	70,00%	80,00%	90,00%
Prio 1	8 uur	6 uur	3 uur
Prio 2	24 uur	16 uur	6 uur
Prio 3	Best effort	40 uur	24 uur
Prio 4	Best effort	Best effort	40 uur
Directe toegang tot expert kennis (2e lijn)	Nee	Ja	Ja
Support op eigen rapportages, lay-outs & imports	Nee	Ja	Ja
Support op applicatie techniek & SQL	Basis	Basis	Uitgebreid
PROBLEM MANAGEMENT			
	Nee	Ja (indien gekozen voor SLA Management)	Ja
CHANGE MANAGEMENT			
STANDAARD CHANGE			
Vooraf overeengekomen changes	Ja (in combinatie met Advisie Cloud)	Ja (in combinatie met Advisie Cloud)	Ja (in combinatie met Advisie Cloud)
Responstijd	40 uur	16 uur	8 uur
Aanvang werkzaamheden	Best effort	Best effort	< 40 uur
NIET-STANDAARD CHANGE			
Bespreken / analyseren	Consultancy	Ja, tot 12 uur per jaar (indien gekozen voor SLA Management)	Tot 24 uur per jaar
Responstijd	Best effort	40 uur	16 uur
Realisatie	Consultancy	Consultancy	Consultancy
Aanvang werkzaamheden	Best effort	Best effort	Best effort
RELEASE MANAGEMENT			
Versiebeheer (configuratieitems, aanverwante software & systeemvereisten applicaties)	Nee	Nee	Ja
Release beleid	Nee	Ja (indien gekozen voor SLA Management)	Ja
Draaiboek opstellen/beheren	Consultancy	Max. 4 uur per jaar (indien gekozen voor SLA Management)	Max. 8 uur per jaar

Doornemen release notes	Consultancy	1 keer per jaar (max. 2 uur) (indien gekozen voor SLA Management)	Max. 8 uur per jaar
Installaties	Consultancy	Consultancy	Consultancy
Patches en/of servicepacks	Consultancy	Consultancy	Consultancy
CONFIGURATION MANAGEMENT			
Analyse & documentatie: organisatie, omgeving, IT infra-structuur en werkwijze	Nee	Beknopt (indien gekozen voor SLA Management)	Uitgebreid
Analyse & documentatie: kritische bedrijfsprocessen	Nee	1 Proces, max. 4 uur (indien gekozen voor SLA Management)	Tot max. 3 processen, max. 12 uur
CONTINUITY MANAGEMENT			
REMOTE ACCESS BEHEER			
Controle SQL jobs	Nee	Wekelijks	Wekelijks
Controle overige jobs	Nee	Wekelijks	Wekelijks
Controle back-up jobs	Nee	Wekelijks	Wekelijks
Controle juiste koppeling databases	Nee	Wekelijks	Wekelijks
Licentiebeheer	Nee	Wekelijks	Wekelijks
Rapportage wekelijkse controles remote beheer	Nee	Ja	Ja
Uitvoeren herstelfuncties	Nee	Indien gewenst/mogelijk	Indien gewenst/mogelijk
Bestandsreparaties	Nee	Tot max. 8 uur per jaar	Tot max. 16 uur per jaar
MONITORING PERFORMANCE			
SQL database (groei)	Nee	Wekelijks	Wekelijks
SQL LDF bestanden (groei)	Nee	Wekelijks	Wekelijks
Beschikbare vrije schijfruimte SQL	Nee	Wekelijks	Wekelijks
Signalering downtime-events	Nee	Wekelijks (basis)	Wekelijks (uitgebreid)
MONITORING DATA INTEGRITEIT			
Consistentie database + controle juistheid bestanden	Nee	Nee	Op verzoek
SLA MANAGEMENT		(optioneel)	
Service Level Management	Nee	Optioneel	Ja
Toewijzing SLA manager	Nee	Ja (indien gekozen voor SLA Management)	Ja
Bezoeken SLA manager	Nee	1 dagdeel per jaar (indien gekozen voor SLA Management)	2 dagdelen per jaar
Rapportages SLA	Nee	Beknopt	Maandelijks: rapportage op alle incidenten incl. response- en oplostijden
KOSTENINDICATIE			
Basispakketprijzen	€ 0,- (+25% over configuratie items)	€ 3950,- (+25% over configuratie items)	€ 8450,- (+35% over configuratie items)
SLA Management	Niet van toepassing	€ 4500,-	Standaard inbegrepen



SERVICE PAKKETTEN

★ essentials

★★ extensive

★★★ exclusive

	★ essentials	★★ extensive	★★★ exclusive
INCIDENT MANAGEMENT	✓	✓	✓
PROBLEM MANAGEMENT	✗	☞	✓
CHANGE MANAGEMENT	✗	☞	✓
RELEASE MANAGEMENT	✗	☞	✓
CONFIGURATION MANAGEMENT	✗	☞	✓
CONTINUITY MANAGEMENT			
REMOTE ACCESS BEHEER	✗	✓	✓
MONITORING PERFORMANCE	✗	✓	✓
MONITORING DATA INTEGRITEIT	✗	✗	✓
SLA MANAGEMENT	✗	☞	✓

☞ Optioneel bij afname servicecomponent SLA Management

SERVICE COMPONENTEN

Onderstaande componenten kunnen deel uitmaken van een servicepakket:

Incident Management

Onder Incident Management verstaan we de afhandeling van gebruikersvragen en het oplossen van (ver)storingen. Het doel is het zo snel mogelijk herstellen van de (ver)storing en het minimaliseren van de gevolgen ervan.

Problem Management

Het doel van Problem Management is het proactief signaleren, voorkomen en/of oplossen van herhalende incidenten. Uw SLA Manager analyseert informatie op trends en zorgt voor continue verbetering.

Change Management*

Voordat wijzigingen in het systeem, de software of de inrichting van de software worden doorgevoerd, is een afgewogen besluitvorming noodzakelijk. In de inventarisatie wordt met u besproken waarom een wijziging wordt aangevraagd, voor welke gebruikersgroep, prioriteiten, impact op de eindgebruikers en een kosten /baten analyse.

Release Management*

Met Release Management blijven uw systemen en software up-to-date. Updates kunnen nodig zijn bij veranderingen in wet- en regelgeving, om veiligheidsredenen of bij nieuwe functies.

Configuration Management

Configuration Management garandeert dat ook de servicedesk beschikt over kennis van uw organisatie, applicaties en bedrijfskritische processen. Uw organisatie en processen worden gedocumenteerd ter ondersteuning van de overige servicecomponenten.

Continuity Management

Met Continuity Management worden storingen eenvoudiger hersteld binnen de overeengekomen oplostijden. Ontwikkelingen die leiden tot storingen worden gesignaleerd voordat uw organisatie hier iets van merkt. Continuity Management bestaat uit de volgende onderdelen:

- Databeheer en data-integriteit
- Remote access beheer (configuratie, controles op system health)

SLA Management

SLA management is een onderdeel van het Exclusive pakket en optioneel toe te voegen aan het Extensive pakket. Uw persoonlijke SLA manager bewaakt de overeengekomen afspraken, bijbehorende servicelevels en voorziet u van rapportages. De SLA manager is tevens uw aanspreekpunt en heeft een bewakende en coördinerende rol in het Problem Management, het Configuration Management, het Change Management en het Release Management. Feitelijk is hij of zij de spin in het web van alle serviceprocessen.

Security Management

Beveiliging van uw data en de toegang tot uw systemen heeft de allerhoogste prioriteit. Security Management draagt zorg voor het realiseren van deze beveiliging. Welk servicepakket u ook kiest, in een Advisie Cloud omgeving maakt Security Management hier altijd onderdeel van uit.

FLEXIBEL EEN SLA SAMENSTELLEN IN 2 STAPPEN

1. Kies het gewenste **serviceniveau** voor uw organisatie (Essentials, Extensive of Exclusive)
2. Kies uw **configuratie-items**: welke applicaties en/of oplossingen voegt u toe aan de SLA? Bent u afhankelijk van het correct functioneren en de beschikbaarheid van een applicatie of oplossing? Dan is het van essentieel belang deze toe te voegen aan uw SLA. Applicaties of oplossingen die u minder intensief gebruikt kunt u desgewenst buiten de SLA houden.
 - Voeg applicaties toe: met een applicatie wordt (bijvoorbeeld) Exact Globe, Exact Synergy Enterprise, Orbis, Scan Sys etc. bedoeld.
 - Voeg specifiek ontwikkelde oplossingen toe: een oplossing kan (bijvoorbeeld) een specifiek voor u ontwikkelde Orbis of Eventmanager taak zijn.
 - Voeg Advisie Solutions toe: Dit kunnen standaard of specifiek voor u ontwikkelde Advisie Solutions zijn.

Specifieke oplossingen en Advisie Solutions kunnen alleen in een Extensive of Exclusive SLA worden opgenomen.

- Bij een Extensive SLA wordt uw specifieke oplossing of Advisie Solution zorgvuldig gedocumenteerd en is informatie beschikbaar voor de Servicedesk.
- Bij een Exclusive SLA kunnen daarnaast Servicedesk medewerkers worden getraind in uw specifieke oplossing of Advisie Solution.

PRIJZEN

De prijs van een Essentials pakket wordt uitsluitend bepaald door de gekozen configuratie items: hoe minder complex uw organisatie, hoe lager de prijs. Extensive en Exclusive bevatten een reeks pro-actieve, wekelijkse service- en controlewerkzaamheden. Deze pakketten hebben daarom, naast de genoemde percentages, een basis pakketprijs.

Toevoeging applicaties:

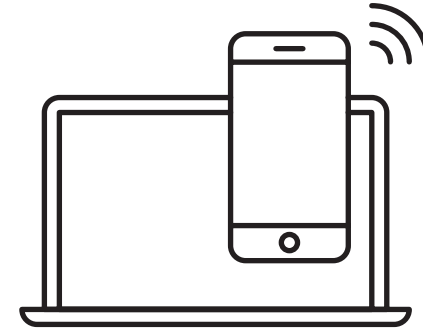
percentage over de onderhoudswaarde

Toevoeging specifiek ontwikkelde oplossingen:

percentage over de ontwikkelwaarde (aantal consultancy uren)

Toevoeging Advisie Solution:

percentage over de onderhoudswaarde



DOE EEN EERSTE SCAN MET DE ADVISIE SERVICE SELECTOR

Om te bepalen welk servicepakket het beste bij uw organisatie past, kunt u gebruik maken van de Advisie Service Selector. Met dit handige hulpmiddel ontvangt u met het beantwoorden van enkele essentiële vragen binnen 5 minuten een advies. Voordat u definitief een keuze maakt, raden wij u altijd een persoonlijk gesprek aan met uw accountmanager of SLA-manager.

De Advisie Service Selector vindt u via onze website:

<https://advisie.nl/advisie-service-selector>



Advisie levert met Exact, de Advisie Solutions én Partner Solutions een software totaaloplossing voor uw branche.

Bezoek onze speciale pagina met meer informatie en handige downloads:
www.advisie.nl/service-solution-overzicht

Van digitale ambitie naar resultaat...



Eemnes (hoofdkantoor)
Eikenlaan 12A
3755 CP EEMNES
+31 (0)35 60 36 500

Eindhoven
Luchthavenweg 59-II
5657 EA EINDHOVEN
+31 (0)85 0466 020

Breda
Westbroek 54
4822 ZW BREDA
+31 (0)35 60 36 500