



ADVISIE SERVICE SOLUTIONS



★ essentials



★★ extensive



★★★ exclusive

 **COMFORT**



SERVICE SOLUTIONS

★ essentials

Met een Essentials-SLA weet u waar u aan toe bent: We maken heldere afspraken over response- en oplostijden. De Servicedesk beantwoord functionele vragen over de applicaties en biedt hulp bij technische vragen zoals bij de installatie en update van uw software. De Servicedesk verleent remote assistentie om (ver)storingen te verhelpen. U kunt gebruik maken van onze verlengde openingstijden. Essentials is met name geschikt voor organisaties voor wie de software niet bedrijfskritisch is. 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

Een Extensive-SLA biedt meer garanties met kortere respons- en oplostijden. U krijgt 2 persoonlijke contactpersonen binnen de Servicedesk en directe toegang tot specialistische ondersteuning. Wij adviseren u een Extensive SLA als de afhankelijkheid van de beschikbaarheid van de applicaties hoog is. Extensive is niet alleen gericht op het bieden van goede ondersteuning op het moment dat u een storing ervaart. Door tijdig actie te ondernemen op aspecten die tot (ver)storingen kunnen leiden worden storingen voorkomen. Uw systeem wordt pro-actief door onze specialisten gemonitord.

★★★ exclusive

Een Exclusive-SLA biedt (grotere) organisaties de hoogste servicegarantie. Naast alle voordelen van een Extensive SLA krijgt u; de kortste respons- en oplostijden, calamiteitenservice op locatie, service gericht op continue beschikbaarheid van kritische applicaties, Problem Management, Change Management, Configuration Management en SLA Management. U beschikt 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 Service Componenten kunnen in detail aanvullende en afwijkende afspraken worden gemaakt.



ADVISIE

SERVICE SOLUTIONS

★ essentials

★★ extensive

★★★ exclusive

INCIDENT MANAGEMENT

Extended Service Window	Nee	Nee	Op afspraak (max. 8 uur)
Aantal incidenten (max.)	Fair use	Fair use	Unlimited
Aantal key users	2	3	4
Remote Support	Nee	Ja	Ja
Calamiteitenservice	Nee	Nee	Ja

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
SLA Support team (directe toegang tot expert kennis)	Nee	Ja	Ja
Support op eigen rapportages, lay-outs & imports	Nee	Ja	Ja
Support bij installatie of update, technische vragen & SQL	Basis	Basis	Uitgebreid

PROBLEM MANAGEMENT

	Nee	Ja (indien gekozen voor SLA Management)	Ja
--	-----	---	----

CHANGE MANAGEMENT

STANDAARD CHANGE

Doorvoeren vooraf overeengekomen Changes	Nee	Ja	Ja
Responstijd op Change aanvragen	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
Project Management bij updates Draaiboek opstellen/beheren.	Consultancy	Max. 4 uur per jaar door SLA Manager (indien gekozen voor SLA Management)	Max. 8 uur per jaar door SLA Manager



ADVISIE

SERVICE SOLUTIONS

★ essentials

★★★ extensive

★★★★ exclusive

Doornemen release notes	Consultancy	1 keer per jaar (max. 2 uur) (indien gekozen voor SLA Management)	Max. 8 uur per jaar
Uitvoeren van installaties en updates	Consultancy	Consultancy	Consultancy
Installeren van 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 data uitwisseling	Nee	Nee	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			
Service Level Management	Nee	Optioneel	Ja
Persoonlijke SLA manager	Nee	Indien gekozen voor SLA Management	Ja
Bezoeken SLA manager	Nee	Ja	Ja
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 BEHEER	✗	✓	✓
MONITORING PERFORMANCE	✗	✓	✓
MONITORING DATA INTEGRITEIT	✗	✗	✓
SLA MANAGEMENT	✗	☞	✓

☞ SLA Management in een Extensive SLA is optioneel. Indien wordt gekozen voor SLA Management krijgt u tevens alle Service Componenten waar dit symbool achterstaat.

SERVICE COMPONENTEN

Onze SLA's zijn samengesteld uit één of meerdere van onderstaande Service Componenten:

Incident Management

Onder Incident Management verstaan we de afhandeling van gebruikersvragen en het oplossen van (ver)storingen op de Servicedesk. 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*

We zorgen ervoor dat uw systemen en software up-to-date blijven. Updates kunnen nodig zijn bij veranderingen in wet- en regelgeving, om veiligheidsredenen of bij nieuwe functies. Uw SLA Manager adviseert en coördineert samen met u de updates.

Configuration Management

Configuration Management garandeert dat ook de servicedesk beschikt over kennis van uw organisatie, applicaties en bedrijfskritische processen, teerd ter ondersteuning van de overige

servicecomponenten. Uw organisatie en processen worden gedocumenteerd ter ondersteuning van de overige servicecomponenten.

Continuity Management

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 beheer (controles op system health)

SLA Management

SLA management is vanzelfsprekend onderdeel van een Exclusive SLA en optioneel toe te voegen aan een Extensive SLA. 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. Release Management. Feitelijk is hij of zij de spin in het web van alle serviceprocessen.

Security Management

Beveiliging en back-up van uw data, en beveiligde toegang tot uw systemen heeft onze allerhoogste prioriteit. Security Management draagt zorg voor het realiseren van deze beveiliging. Welke SLA u ook kiest, in onze 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 de door u gewenste Service Configuratie: 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.

PRIJS

De prijs van een Essentials SLA wordt uitsluitend bepaald door de gekozen Service Configuratie: hoe minder applicaties en oplossingen u toe voegt, hoe lager de prijs. Extensive en Exclusive bevatten een reeks pro-actieve, wekelijkse service- en controlewerkzaamheden. Uren uren voor het uitvoeren van bepaalde beheerswerkzaamheden zijn in de SLA prijs verdisconteerd. De prijs wordt bepaald door een vaste basis pakketprijs en de prijs voor de gekozen Service Configuratie.

Toevoeging applicaties:

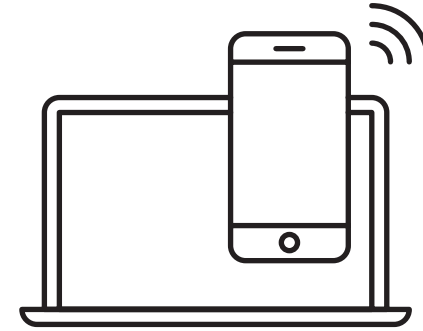
percentage over de onderhoudswaarde.

Toevoeging specifiek ontwikkelde oplossingen:

percentage over de ontwikkelwaarde (consultancy uren).

Toevoeging Advisie Solution:

percentage over de onderhoudswaarde.



DOE EEN EERSTE SCAN MET DE ADVISIE SERVICE SELECTOR

Om te bepalen welke SLA het beste bij uw organisatie past, kunt u gebruik maken van de 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 een persoonlijk gesprek aan met uw accountmanager of SLA-manager.

De Service Selector vindt u via onze website:

<https://advisie.nl/diensten/servicepakketten-sla/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:
<https://advisie.nl/diensten/servicepakketten-sla>

Van digitale ambitie naar resultaat...

=exact **=exact**
platinum partner add-on partner

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

Advisie Delft
Kleveringweg 4
2616 LZ Delft
+31 (0)35 60 36 500

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