

3. De systeembeheer diensten

Er zijn zes diensten te onderscheiden:

- configuratiebeheer
- storingsafhandeling
- installatie
- backup
- gebruikersbeheer
- speciale diensten

De onderdelen staan bewust in deze volgorde. Configuratiebeheer vormt de basis voor een goed systeembeheer. De mate van verantwoordelijkheid voor EelKo en de mate van uitbesteding aan EelKo van het systeembeheer worden grotendeels door deze dienst bepaald.

Storingsafhandeling is vaak de eerste stap van het uitbesteden van systeembeheer: er doet zich een storing voor waarvoor specialistische kennis nodig is om het probleem te verhelpen.

De andere vier diensten zijn extra ondersteunende werkzaamheden die met name de stabiliteit en overzichtelijkheid van de computerinfrastructuur verhogen. Tevens nemen ze uw organisatie allerlei werkzaamheden uit handen.

In de paragrafen hierna wordt elke dienst verder toegelicht. In hoofdstuk twee zijn de diensten vermeld die voor dit contract van toepassing zijn.

3.1. Configuratiebeheer (verplicht)

De dienst configuratiebeheer is een papieren dienst: *onder Configuratiebeheer wordt verstaan het op papier vastleggen van de configuratie van de in beheer genomen computerconfiguratie en de procedures die bij het uitvoeren van dat beheer horen.* Door dit laatste punt vormt het configuratiebeheer een verdere detailering van het systeembeheercontract.

In het rapport configuratiebeheer worden de volgende punten vastgelegd:

- welke hardware wordt er gebruikt (incl. randapparaten)
- welke operating systems worden gebruikt
- welke softwarepakketten worden gebruikt
- welke netwerkvoorzieningen zijn er in gebruik
- welke bijzondere aandachtspunten zijn er
- op welke wijze worden veranderingen aan de computerinfrastructuur doorgevoerd
- bij wie liggen de diverse verantwoordelijkheden

Het rapport is voor beide partijen toegankelijk en beschikbaar. Onderhoud van het rapport wordt door EelKo uitgevoerd. Veranderingen in de in beheer genomen computerinfrastructuur door Voorbeeld, worden tijdig aan EelKo doorgegeven.

3.2. Storingsafhandeling (verplicht)

De dienst storingsafhandeling is een uitvoerende dienst: *onder Storingsafhandeling wordt verstaan het binnen de afgesproken responsetijden aanpakken van een storing in de in beheer genomen computerinfrastructuur.*

Over het algemeen hebben de meeste storingen weinig invloed op de continuïteit van het totale systeem. Daarnaast doen er zich ook veranderingen voor in de computerinfrastructuur of ontstaan er nieuwe wensen, die beide andere instellingen vereisen. Ook dit soort “storingen”, of beter gezegd niet langer optimaal functionerende systemen, vallen onder storingsafhandeling. Al deze vormen van storingen behoeven geen directe response. Vaak kunnen problemen telefonisch ondersteund opgelost worden, of kunnen een aantal storingen/problemen verzameld worden en in één halve of hele dag aangepakt worden.

Storingen die ervoor zorgen dat de server(s) niet meer beschikbaar zijn, leggen de gehele computerinfrastructuur plat en bedreigen daarmee de continuïteit van uw organisatie. Dit soort storingen worden binnen de afgesproken responsetijden aangepakt. Het aanpakken van het probleem is geen garantie voor een directe oplossing. EelKo zal zich echter tot het uiterste inspannen om dit soort storingen zo snel mogelijk te verhelpen.

Om urgente storingen zo snel mogelijk te verhelpen of onderhoudswerkzaamheden die ervoor zorgen dat de systemen langdurig niet beschikbaar zijn, kan EelKo ook ‘s avonds of op zaterdagen werkzaamheden uitvoeren. Dit wordt per situatie met Voorbeeld besproken. Hiervoor geldt een opslag van 20% bovenop het normaal geldende tarief.

Urgente meldingen moeten, bij geen gehoor op het kantoomummer, via het GSM nummer (06 - 23 26 57 08) aangemeld worden. Een melding gaat in op het moment dat Voorbeeld een bevestiging van de melding heeft ontvangen van EelKo. Van meldingen die buiten kantooruren (09:00 - 17:00) worden gedaan, kan EelKo niet garanderen dat er dezelfde dag een bevestiging wordt gegeven.

Voor alle werkzaamheden voor storingsafhandelingen geldt dat deze voor zover mogelijk op afstand worden uitgevoerd (remote beheer). Voor die gevallen waarin dat niet mogelijk of gewenst is, worden de werkzaamheden op locatie uitgevoerd.

3.3. Installatie (optie)

De dienst installatie is een uitvoerende dienst: *onder Installatie wordt verstaan het installeren en configureren van hard- en software.* Hierbij kan worden gedacht aan het installeren van updates van software, het aanpassen van de configuratie van een office suite, of het geheel inrichten van een nieuw werkstation, maar ook het plaatsen van een netwerkadapter in een computer, of het installeren van een nieuw netwerkprotocol.

Het gaat hierbij uitsluitend om de uitvoerende werkzaamheden van een installatie. Het voorwerk dat eventueel nodig is valt onder consultancy werkzaamheden. Onder voorwerk wordt o.m. verstaan het adviseren over de mogelijkheden, het inventariseren van de gewenste functionaliteit, productselectie e.d. Consultancy-werkzaamheden maken geen deel uit van het systeembeheercontract.

3.4. Backup (optie)

De dienst backup is een beschrijvende en uitvoerende dienst: *onder Backup wordt verstaan het op papier vastleggen van de procedure voor het maken en archiveren van de backup en de procedure voor het terugzetten van een backup. Tevens vallen het installeren en configureren van de backup software hieronder en ondersteuning bij het terugzetten van een backup.*

Het vastleggen van de procedure wordt gecombineerd met de dienst Configuratiebeheer, zodat alles in slechts één document wordt vastgelegd.

3.5. Gebruikersbeheer (optie)

De dienst gebruikersbeheer is een beschrijvende en uitvoerende dienst: *onder Gebruikersbeheer wordt verstaan het op papier vastleggen van de opzet en de procedures rondom gebruikersrechten en -instellingen en het onderhoud van de gebruikers in de in beheer genomen systemen.*

Het vastleggen van de procedure en opzet wordt gecombineerd met de dienst Configuratiebeheer, zodat alles in slechts één document wordt vastgelegd.

Werkzaamheden die horen bij gebruikersbeheer zijn:

- gebruikers aanmaken
- gebruikers verwijderen
- instellingen / wachtwoorden van gebruikers wijzigen
- toegangsrechten van gebruikers wijzigen
- gebruikersgroepen aanmaken / wijzigen / verwijderen
- inlogscripts maken / wijzigen
- de opzet van de gebruikers en gebruikersgroepen op papier vastleggen
- de procedure voor bovenstaande werkzaamheden op papier vastleggen

De mate waarin toegangsrechten kunnen worden toegewezen, is afhankelijk van de mogelijkheden van de gebruikte systemen. Het bedenken van een goede opzet van gebruikers, gebruikersgroepen en rechten vormt geen onderdeel van Gebruikersbeheer, maar valt onder consultancy werkzaamheden. Consultancy werkzaamheden maken geen deel uit van het systeembeheercontract.

3.6. Speciale diensten (optie)

De dienst speciale diensten kan zowel een beschrijvende als een uitvoerende dienst zijn. Onder speciale diensten vallen alle bijzondere en afwijkende diensten die geen deel (kunnen) uitmaken van de andere onderdelen. Voorbeelden van speciale diensten zijn:

- applicatiebeheer
- onderhoud maatwerksystemen
- rapportages genereren
- periodiek terugkerende werkzaamheden die technische kennis vereisen
- etc.

In een bijlage bij uw systeembeheer contract worden deze extra diensten beschreven.