



BEHEER

De zekerheid dat systemen en apps goed werken

Net zoals er binnen je organisaties apparatuur is die onderhouden moet worden, geldt dat ook voor de systemen en apps die gebruikt worden. Er moeten updates worden uitgevoerd en ook moeten instellingen goed staan. Het beheer dat Silverant voor je uitvoert zorgt ervoor dat vandaag en morgen alle systemen en apps naar behoren werken.

ACHTERGROND

Binnen het vakgebied IT zijn er traditioneel diverse vormen van beheer. Met de komst van apps en de Cloud is het speelveld veranderd en zijn er nieuwe vormen van beheer gekomen. Silverant heeft deze nieuwe vorm van beheer, ook wel Cloud Management genoemd, specifiek voor kleinere organisaties ontwikkeld waardoor systemen en apps tegen lage kosten toch goed onderhouden worden.



INHOUD

Onder Beheer dienst vallen alle werkzaamheden die nodig zijn om systemen en apps goed te laten werken. Door proactief systemen en apps te controleren en gebruik te maken van geavanceerde beheertools gebeurt dit op een heel efficiënte manier. Mochten er toch problemen optreden in de systemen of apps dan worden deze zo snel mogelijk opgelost.

Naast het standaard aanbod kunnen wij ook andere Cloud systemen beheren. Feitelijk is de Beheer dienst een combinatie van twee vormen namelijk functioneel- en applicatiebeheer. Het technisch beheer inclusief eventuele aanpassingen in de software ligt bij de leverancier van de systemen en apps.

In het standaard aanbod van Silverant zitten drie gerenommeerde Cloud systemen:

- 1 M365**
Dit Microsoft platform zorgt voor je volledige kantoor automatisering waaronder opslag van je bestanden, mail en alle Office producten
- 2 Xelion**
Dit Cloud platform biedt volledige functionaliteit voor telefonie waardoor op elke plek en iedere manier gebruik kan worden gemaakt van belfunctionaliteit
- 3 Exact**
Één van de bekendste administratie systemen waar je zowel de boekhouding als alle andere functies zoals inkoop en verkoop mee kan regelen

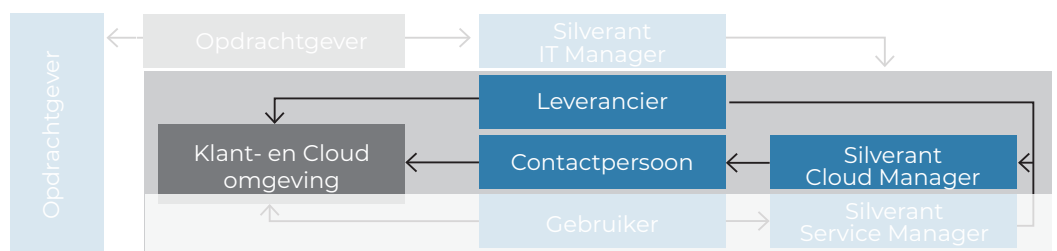
ONDERDELEN

Het beheer van systemen en apps wordt uitgevoerd in 7 onderdelen en bevat zowel eenmalige als terugkerende taken.

-  **INSTELLINGEN**
Om systemen en apps goed te laten werken moeten de juiste instellingen worden toegepast, dit is de basisinrichting die een adequate werking mogelijk maakt
-  **AUTORISATIE**
Dit onderdeel zorgt ervoor dat gebruikers toegang krijgen tot systemen en apps die op basis van hun functie en verantwoordelijkheid van toepassing zijn
-  **MELDINGEN**
voor Beheer zijn er contactpersonen voor specifieke systemen en apps aangewezen die een melding kunnen maken
-  **PROBLEMEN**
Als een systeem of app problemen heeft word deze in dit onderdeel opgelost. Een probleem kan geconstateerd worden vanuit Beheer of door een contactpersoon van de organisatie
-  **AANPASSINGEN**
Als er aanpassingen nodig zijn in de instellingen van een systeem of app worden die in dit onderdeel uitgevoerd
-  **LEVERANCIERS**
Om ervoor te zorgen dat systemen en apps goed werken moeten de leveranciers hiervan in sommige gevallen ingeschakeld worden
-  **RELEASES**
Als er door wijzigingen nieuwe versies van systemen of apps moeten worden geïnstalleerd verloopt dit via dit onderdeel

BETROKKENEN

De Beheer dienst is gericht op de verantwoordelijke persoon van een specifiek systeem en niet op een gebruiker (gebruikersondersteuning valt onder de Hulp dienst). Voor elk systeem of app waar de Beheer dienst voor wordt afgenomen moet een verantwoordelijk persoon (en een vervanger) binnen de organisatie worden aangewezen. Deze persoon functioneert als centraal contactpersoon richting Silverant. Binnen Silverant wordt op dezelfde manier ook een verantwoordelijke persoon aangewezen (de Cloud Manager). Om systemen en apps goed te laten functioneren initieert de Cloud Manager ook de probleemoplossing die door een leverancier moet worden uitgevoerd.



INVESTERING

De prestaties en werking van systemen en apps liggen als verantwoordelijkheid bij de desbetreffende leverancier.

Wat betreft de reactietijd als een incident of probleem is gemeld, zal Silverant binnen 4 werkuren reageren (op reguliere werkdagen).

Medewerkers	Tarief
1-10	€ 100 per appl./mnd
11 – 100	€ 500 per appl./mnd
101 >	€ 1.000 per appl./mnd
Nacalculatie	€ 75 /uur (min. 1 uur/mnd)
Klant specifieke applicaties eigen maken: Nacalculatie	€ 75 /uur, daarna abonnement