

SERVICE SUPPORT Catalogus

De Voordelen van onze supportdienst

SecurIT is sinds de oprichting in 2001 een gewilde partner voor implementatie van Identity & Access Management. Naast het implementeren, ondersteunde SecurIT de geleverde infrastructuur met reactief incident management.

Dit werd door de jaren heen verder ontwikkeld en is nu uitgegroeid naar een full-servicesupport framework.

Met het framework onderhoudt SecurIT preventief, wordt er gemonitord en kan er gebruik gemaakt worden van incident management en/of functionele ondersteuning voor 24/7 of 8/5. Uiteraard is dit afgestemd op individuele wensen van de klant.



Persoonlijke service



Full-service support



24/7 (of 8/5) incident management

We only work with the best partners such as:



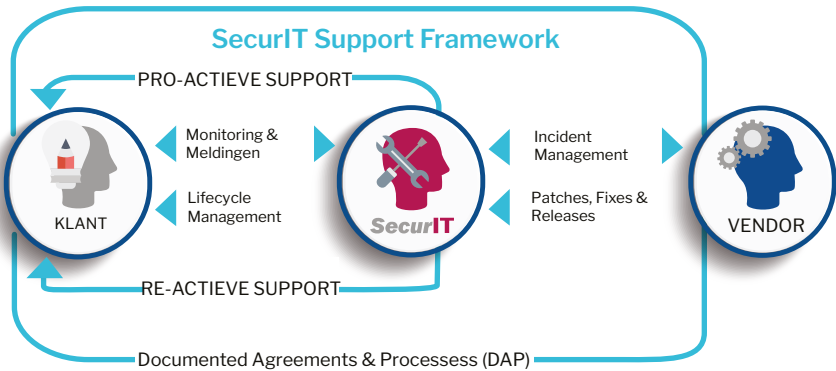
Document Afspraken en Procedures (DAP)

Voor een efficiënte uitvoering van de Service Level Agreement (SLA), zijn alle operationele afspraken en procedures gebundeld in het Document Afspraken en Procedures (DAP). De DAP dient als een 'Operating Guide' voor de uitvoering en wordt door contractpartijen gezamenlijk opgesteld en overeengekomen.

Het omvat o.a., maar is niet gelimiteerd tot:

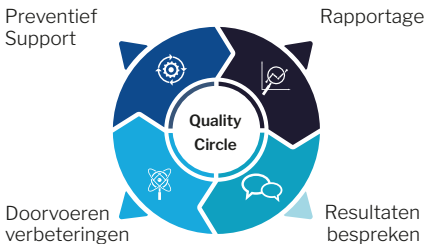
- Applicatie managementtaken
- Service details & wijzigingen
- Verbeterprojecten
- Acceptatiecriteria
- Gepland onderhoud procedure
- Procedure projectaanvragen
- Incident management procedures
- Probleem-management procedures
- Verander & release management procedures
- Escalatieprocedure
- Steun aan derden
- Gedeelde verantwoordelijkheden
- Het toewijzen van taken aan SME's
- Randvoorwaarden
- Supply chain overzicht
- Verantwoordelijkheden voor de omgeving
- Procedures voor wijzigingen in de DAP

De DAP is een levend document en wordt door SecurIT onderhouden tijdens het preventief onderhoud



Preventief onderhoud

Om de performance en beschikbaarheid van de omgeving optimaal te houden, wordt periodisch de omgeving nagelopen aan de hand van een checklist en beschikbare monitoringsdata. De verzamelde data wordt geanalyseerd om verbetervoorstellen en risico's in kaart te brengen en vastgelegd in een preventief-onderhoudsrapport. Tevens wordt het rapport besproken met de klant, zodat er gezamenlijk bepaald kan worden hoe en wanneer we werken aan de verbetervoorstellen en geïdentificeerde risico's. Indien er tijd over is op een preventief support dag, dan werkt de supportengineer aan openstaande issues/incidenten met een lage prioriteit.



Kwaliteitscirkel Preventief Support

Het preventief supportproces beoogt een kwaliteitscirkel te implementeren waarbij door het repeterende karakter en de borging van het uitvoeren van gerelateerde acties een hoge mate van betrouwbaarheid van de omgeving wordt gerealiseerd. Daarnaast worden onvoorziene situaties voorkomen.

Incident management

Het aanmelden en afhandelen van incidenten vindt plaats in de SecurIT helpdesk applicatie (Jira) en in het geval van een 24*7 SLA wordt er een telefoonnummer beschikbaar gesteld om in contact te komen met de dienstdoende supportengineer. Elk aangemeld incident wordt geanalyseerd, geprioriteerd en afgehandeld volgens de afspraken en verantwoordelijkheden overeengekomen door de opdrachtgever en leverancier. Dit kan variëren van per direct naar de opdrachtgever afreizen tot het incident afhandelen op een volgende preventief supportdag. Alle te maken afspraken, processen, procedures in relatie tot incidentafhandeling vormen, in detail, onderdeel van de DAP.

Change & Life Cycle Management

Werkzaamheden die niet gepland/uitgevoerd kunnen worden op reguliere onderhoudsdagen worden via een separaat ordertraject projectmatig uitgevoerd door SecurIT. In uitzondering hierop biedt SecurIT de mogelijkheid om in de onderhoudsovereenkomst Life Cycle Management op te nemen. Bij Life Cycle Management zorgt SecurIT ervoor dat de omgeving altijd actueel is en blijft worden voorzien van de laatste patches, fixes en releases.