

## e-vailable support & beheer

**Wilt u maximaal profijt halen uit een optimaal functionerende omgeving? Is het voor u van belang dat u meer rendement uit uw applicaties, en daarmee uw medewerkers haalt? Wilt u ongestoord kunnen werken en bovendien kosten besparen? Op al deze vragen is een support- en beheerovereenkomst met e-vailable dé oplossing.**

e-vailable, het support- en beheerteam van e-office, is gespecialiseerd in het beheren van uw Lotus Notes/Domino-, Microsoft- en mobiele omgevingen. e-vailable biedt u diverse diensten aan op het gebied van support & beheer.

### **AD-Servicecontract**

#### **applicatiebeheer & -ontwikkeling**

U kunt bij e-vailable terecht voor uw applicatiebeheer en -ontwikkeling: 'Application Development' (AD). Wanneer u uw applicaties wenst aan te passen staan onze professionals klaar om dit voor u te realiseren. U kunt kiezen uit diverse gegarandeerde servicelevels. Tevens dragen wij zorg voor versiebeheer op de ondersteunde applicaties, zodat u altijd met de juiste versies werkt.

### **SA-Serviceovereenkomst**

#### **Infrastructuurbeheer**

Het beheer of 'System Administration' (SA) van uw groupware-infrastructuur kunt u met een gerust hart overlaten aan e-vailable. Ons team zorgt er, pro-actief, voor dat gebruikers ongestoord gebruik kunnen maken van uw groupware-omgeving. Ook voeren zij uw specifieke SA-wensen uit, zoals updates en patches.

Bij beide overeenkomsten profiteert u van onze gegarandeerde specialistische kennis. Dit betekent dat u niet langer afhankelijk bent van uw eigen team, en loopt u ook geen risico bij vakantie en/of ziekte van uw eigen medewerkers.

#### **remote en on site beheer**

Wij beheren uw infrastructuur op afstand, remote, vanuit ons kantoor in Houten. Naast remote beheer, bieden wij u ook beheer on site, bij u op kantoor. Het grote voordeel is dat wij hierin uitermate flexibel zijn en ons

aanbod volledig kunnen afstemmen op uw wensen. Daarnaast realiseert u een besparing op uw beheerkosten.

#### **virussen en SPAM filters**

Als onderdeel van onze SA-dienstverlening adviseren wij u over de wijze waarop u uw infrastructuur kunt beschermen tegen virussen en spam. Wij hebben ervaring met diverse virusscanners, spamfilters en helpen uw organisatie virusscanners en spamfilters effectief in te zetten.

### **helpdesk-overeenkomst**

#### **helpdesk**

Op het moment dat u een helpdeskovereenkomst met e-vailable aangaat, kunt u een aantal medewerkers in uw organisatie machtigen om algemene vragen over uw Lotus Notes/Domino- of Microsoft-infrastructuur, Mobile (BlackBerry, Windows Mobile) en -toepassingen, zogenaamde calls, aan te melden bij e-vailable. Wij garanderen u dat wij uw calls binnen een vooraf afgesproken aantal uren in behandeling nemen.

### **hostingovereenkomst**

#### **hosting**

Wanneer uw organisatie beschikt over één of meerdere Lotus Domino-websites, Lotus LearningSpaces, Lotus QuickPlaces of Microsoft SharePoint 2007 omgevingen, kunt u deze door e-vailable laten hosten.

Wij plaatsen uw website(s) op één van onze web servers en garanderen u een *uptime*

hoger dan 99% op maandbasis. Uw voordeel is dat u zich volledig bezig kunt houden met uw core-business, zonder u zorgen te hoeven maken over de performance van uw website(s).

### **audits & advies**

#### **infrastructuur-en applicatieaudit**

e-vailable licht uw groupware-infrastructuur voor u door en adviseert u over de wijze waarop u uw infrastructuur en het beheer hiervan nog efficiënter kunt inrichten. Wij besteden aandacht aan diverse aspecten, waaronder de opzet, het beheer, de stabiliteit en de veiligheid van uw infrastructuur. Ook inventariseert e-vailable voor u welke applicaties uw groupware-omgeving bevat en in welke softwareversies deze zijn ontwikkeld. Wij adviseren u over de wijze waarop u het beheer van deze applicaties kunt vereenvoudigen.

De adviezen die uit deze audits naar voren komen, brengen wij voor u in praktijk. Dit betekent concreet dat e-vailable u helpt meer rendement te halen uit uw ICT-investering.

#### **mobile (BlackBerry, Windows Mobile)**

Ook voor uw mobiele applicaties kunt u het beheer geheel of gedeeltelijk uit handen geven. We hebben hiervoor verschillende overeenkomsten:

#### **strippenkaart**

U investeert eenmalig in een strippenkaart, die u voor de duur van 1 jaar recht geeft op support.

#### **basic**

U heeft toegang tot de BlackBerry helpdesk. e-office voert vooraf geen inventarisatie uit en biedt dus geen pro-actieve ondersteuning.

#### **premium**

e-vailable voert, voorafgaand aan de overeenkomst, een inventarisatie uit van uw BlackBerry-omgeving. Dit resulteert in een inventarisatie-rapport dat wordt opgeslagen in onze beheerssystemen. Door de kennis van uw BlackBerry

infrastructuur is e-vailable in staat sneller een oplossing te bieden bij eventuele problemen.

Daarnaast brengt e-vailable u pro-actief op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen op BlackBerry-gebied.

#### **meer informatie**

Voor meer informatie over het beheer van uw infrastructuur en applicaties, kunt contact opnemen met e-vailable, via e-mailadres: [info@e-vailable.nl](mailto:info@e-vailable.nl) of via telefoonnummer: 088 001 83 30.