

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 en Microsoft omgevingen en mobile beheer (BlackBerry, Windows Mobile). Wanneer u het beheer van uw groupware omgeving aan ons uitbesteedt, levert u dit de volgende voordelen op:

- u profiteert van onze specialistische kennis
- u bespaart opleidingskosten voor beheerders
- uw beheer is niet langer afhankelijk van een klein team of enkele persoon
- uw beheerkosten gaan omlaag
- u kunt zich concentreren op uw core-business

support contracten

e-vailable levert u verschillende vormen van support, gericht op uw specifieke behoefte.

brons

- Met het brons supportcontract worden uw calls/vragen binnen vooraf vastgestelde Service Levels van 8 uur, 4 uur of 2 uur opgepakt tijdens kantooruren (8.30 uur – 17.00 uur).
- Daarnaast is (ad hoc) onsite bezoek op locatie mogelijk. Het contract bestaat uit urenblokken met een looptijd van een jaar.
- U kunt uren inkopen voor 5 / 10 / 15 / 20 uur per jaar. Indien een urenblok is verbruikt, wordt automatisch een nieuw urenblok aan u gefactureerd.

zilver

Uitbreiding op het brons supportcontract en bestaat uit:

- het monitoren van de in het contract opgenomen servers
- het analyseren van de informatie en, wanneer daar noodzaak toe is, overgaan tot het uitvoeren van

preventieve acties. Werkzaamheden voortkomend uit de acties worden helpdeskaanvragen.

- periodieke rapportages onderhouden van de technische documentatie. (Onder)houden van kennis van product.
- een maal per week fysiek inloggen op de omgeving.

goud

Uitbreiding op het brons support contract en bestaat uit:

- uitbreiding van het service window naar 10 uur (van 8.00 uur tot 18.00 uur)

platinum

Uitbreiding op het brons support contract en bestaat uit:

- 24 uur per dag stand-by
- prio 1 meldingen server infra
- maximale responsetijd van 2 uur
- remote afhandeling (zoveel als mogelijk)

onsite

Onsite support is mogelijk in combinatie met een bronzen supportcontract of als periodieke inzet op locatie. Een consultant van e-office zal op geplande dagen werkzaamheden verrichten bij u op locatie. Deze werkzaamheden kunnen bestaan uit infrastructurele onderdelen evenals applicatiebeheer.

hosting contract

Omdat veel klanten wel het onderhoud van de content willen doen, maar niet in staat zijn om het gehele jaar door 7 x 24 uur beschikbaarheid van een website te realiseren, biedt e-office deze dienst aan haar klanten. Wanneer uw organisatie beschikt over één of meerdere Lotus Domino-websites, Lotus Connections, Microsoft SharePoint, Microsoft Exchange, Microsoft Lync omgevingen, kunt u deze door e-vailable laten hosten. Hosting is ook als Software as a Service (SaaS) dienst beschikbaar.

Wij plaatsen uw omgeving op één van onze webserver (dedicated of shared) 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).

e-office maakt gebruik van een Fair Use Policy.

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.

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 of via telefoonnummer: 088 0018330.