



WilroffReitsma

Haarlemmerstraatweg 111
1165 MK Halfweg

Satelliet 7
3824 MT Amersfoort

Tel: +31 20 40 77 700
www.wilroffreitsma.nl

Kvk: 34607050
BTW: NL 8035 25928.B01
IBAN: NL 39 ABNA 0643 248 277

WilroffReitsma Total Care Module A

Core Beheer

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	2
2	Omschrijving	3
3	Core beheer	3
3.1	Varianten Core beheer	3
3.1.1	Server eigendom van uw bedrijf	3
3.1.2	Server in de vorm van een servicevariant	3
4	Operationeel beheer	3
5	Verantwoordelijkheden en uitsluitingen	4
5.1	Verantwoordelijkheden WilroffReitsma	4
5.2	Verantwoordelijkheden klant	4
5.3	Uitsluitingen	4

2 Omschrijving

WilroffReitsma Core beheer maakt als module A onderdeel uit van WilroffReitsma Total Care (WTC). Voor alle informatie met betrekking tot beheer, ondersteuning en incidentmanagement wordt u verwezen naar de dienstbeschrijving WilroffReitsma Total Care.

3 Core beheer

Servers hebben onderhoud en beheer nodig. Er moeten logfiles worden gecontroleerd, de prestaties van de servers moet worden gecontroleerd zodat deze het niet te zwaar hebben en (security-)updates moeten worden toegepast.

Daarnaast moet de schijfcapaciteit gecontroleerd worden waarbij er een melding gegeven wordt als een bepaalde waarde dreigt te worden overschreven.

Om proactief onderhoud te kunnen plegen, wordt software op de servers geïnstalleerd die de status van de server controleert en nagaat of deze conform de geldende normen is.

3.1 Varianten Core beheer

Core Beheer kan worden afgenomen in een tweetal varianten: beheer van apparatuur en bijbehorende besturings- software die eigendom is van uw bedrijf of als een hosted dienst waarbij het eigendom van de servers bij WilroffReitsma of de provider blijft.

3.1.1 Server eigendom van uw bedrijf

Voordat de server in beheer worden genomen, zal door WilroffReitsma een vitaliteitsschouw/intake worden uitgevoerd om de conditie van de hardware en software in de “as-is” situatie te beoordelen.

Als uit de schouw blijkt dat de serveromgeving in een goede conditie verkeert dan wordt deze “as-is” in beheer genomen. In geval van een defect of verstoring waarbij vervanging van de hardware noodzakelijk is dan zal dit tegen meerkosten worden opgenomen. WilroffReitsma neemt geen garantieverplichtingen over.

3.1.2 Server in de vorm van een servicevariant

In geval van afname van de servicevariant (Platform as a Service), die het eigendom is (en blijft) van de platformprovider, dan is beheer van de serveromgeving een onderdeel van de aangeboden dienst. In geval van een defect of verstoring wordt een vervanging zonder meerkosten uitgevoerd.

4 Operationeel beheer

Bij Core Beheer zijn de volgende servicecomponenten standaard inbegrepen.

- Monitoring en signalering
- Op afstand uitvoeren van standaardwijzigingen
- regulier onderhoudswerk:
 - Logfiles schonen
 - Defragmentatie van diskvolumes
 - Opschonen van dataopslag

- Verzorgen van updates en patches
- Controle diskruimtegebruik
- Gebruikersbeheer
- Rechten aanpassen
- Gebruiksvragen

5 Verantwoordelijkheden en uitsluitingen

5.1 Verantwoordelijkheden WilroffReitsma

- Levering en installatie van nieuwe apparatuur aan de hand van een op voorhand bepaalde configuratie (in overleg met de opdrachtgever), zoals in de definitieve overeenkomst is vastgelegd.
- Uitvoeren van een schouw/intake voor overname van bestaande apparatuur en/of levering en installatie van nieuwe apparatuur (aan de hand van een op voorhand bepaalde configuratie (in overleg met de opdrachtgever), zoals in de definitieve overeenkomst is vastgelegd.
- Inrichting en operationeel houden van de monitoringtool.
- Signalering van verstoringen vanaf de Servicedesk richting de klant.

5.2 Verantwoordelijkheden klant

- Vaststellen van de basisconfiguratie. Deze wordt door de klant aangeleverd of, als het bestaande apparatuur betreft, in een apart traject vastgesteld door WilroffReitsma.
- Indien niet via internet gemonitord kan worden: het beschikbaar stellen van een gesloten verbinding naar het klantnetwerk.
- (Laten) verzorgen van software- en/of licentie-updates. WilroffReitsma kan dit op uw verzoek aanbieden en uitvoeren, dit wordt gezien als een niet-standaardwijziging (*alleen van toepassing bij beheerde hardware*).
- Dragen van de kosten voor het repareren of vervangen van defecte apparatuur inclusief de programmeeruren die nodig zijn vanuit WilroffReitsma als een defect hardwarecomponent niet wordt afgedekt middels een door de klant afgenomen hardware-support contract (*alleen van toepassing bij beheerde hardware*).

5.3 Uitsluitingen

- Verstoringen die toewijsbaar zijn aan veranderingen die aangebracht of veroorzaakt zijn door (onjuist) beheer van de interne ICT-afdeling van de klant of die door een extern project zijn uitgevoerd.
- Gevolgschade die wordt veroorzaakt door uitval van de beheerde apparatuur.
- Verstoringen die toewijsbaar zijn aan bekabeling.