

Monitoring

Onverwachte storingen in ICT-omgevingen kunnen kostbaar zijn voor bedrijven. Een grote hoeveelheid werk moet opnieuw gedaan worden, gegevens zijn definitief kwijt of mensen zijn urenlang niet productief doordat belangrijke systemen niet beschikbaar zijn.



BizQIT is specialist in het voorkomen van storingen. Door uitgebreide monitoring van alle kritische aspecten van het netwerk, herkennen we op tijd afwijkingen en voorkomen daarmee een eventuele storing. Veel voorkomende problemen kunnen zelfs automatisch opgelost worden.

Inhoud monitoring

Met actieve monitoring zorgen we ervoor dat je computer/systeem constant in de gaten wordt gehouden. Denk daarbij onder andere aan veranderingen in applicaties, programma's die automatisch opstarten, crashes van Windows of applicaties, controle status van de harde schijf, geheugenstatus, Windows updates, updates van applicaties (Adobe, Java, Chrome, et cetera). We zien gelijk wanneer er iets aan de hand is. En moet er worden ingegrepen dan nemen we gelijk contact met je op. Dit alles geldt ook voor servers. Daarbij wordt ook de performance gecontroleerd. Uiteraard maken ook licentiebeheer en assetmanagement onderdeel uit van *Monitoring*.

De monitoring is aan elke situatie aanpasbaar. Speciale applicaties of bijzondere wensen? Dan is er altijd een oplossing. Voor afwijkende situaties kan specifieke monitoring ontwikkeld worden. Bij deze ontwikkeling kan nauw samengewerkt worden met leveranciers of producenten van andere systemen.

Updates

Naast monitoring worden ook preventiemaatregelen ingezet om problemen te voorkomen. Zo worden systemen automatisch up-to-date gehouden. Deze updates worden van tevoren gecontroleerd op eventuele problemen die ze kunnen veroorzaken. Naast de bekende Microsoft-updates, worden door BizQIT bijna 100 veelgebruikte programma's dagelijks gecontroleerd op updates, die pas na onze goedkeuring automatisch geïnstalleerd worden. Van dit alles heeft de eindgebruiker vrijwel geen last. Alle werkzaamheden worden zo veel mogelijk op de achtergrond uitgevoerd of op een afgesproken tijdstip buiten kantoortijd.

Abonnement

Het *Monitoring*-abonnement betreft uiteraard het monitoren van werkstations en/of servers. Voor manuren ten behoeve van werkzaamheden geldt ons vaste uurtarief, waarbij per kwartier wordt afgerekend. Indien mogelijk zal voorafgaand aan werkzaamheden een inschatting van het aantal benodigde uren worden gegeven. Met **Support uitbreiding** (z.o.z.) zijn deze manuren in het abonnement opgenomen en ontvang je hier achteraf geen factuur voor.

* *Kantoortijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.30 uur.*

Monitoring met Support uitbreiding

Bij Monitoring & support kunnen onze klanten tijdens kantooruren* onbeperkt en zonder extra kosten contact opnemen met de helpdesk. Van kleine gebruikersvragen tot grote issues. Volledige ondersteuning van de werkplek op kantoor. Reguliere support van een van onze helpdeskmedewerker op locatie als 'IT-medewerker' is inbegrepen.

Deze all-inclusive aanvulling op het *Monitoring*-abonnement richt zich op behoud van functionaliteit en gebruikersondersteuning en indien van toepassing serverbeheer. Mocht bij monitoring van de systemen en servers problemen naar voren komen dan zullen deze kosteloos worden verholpen.

Voor nieuwe installaties ontvang je van ons een offerte, maar maken daarna onderdeel uit van het bestaande *Monitoring & support* abonnement.

Schade door calamiteiten (bv. brand, water en stroomuitval) zijn uiteraard niet inbegrepen. Voor het herstellen van de servers kan je natuurlijk altijd terugvallen op onze *Advanced back-up* service. In het geval van virussen beschermt onze *Antivirus* dienstverlening je tegen de gevolgen.

Het oplossen van problemen met software van andere leveranciers dan Microsoft vallen niet onder dit support-contract. Denk hierbij aan betaalnummers of support contracten bij die leveranciers. Het komt ook voor dat leveranciers van software een dermate grote update leveren dat er nieuwe eisen aan de hardware worden gesteld of dat er een nieuwe database nodig is. Mocht dit het geval zijn dan zullen we hiervoor een offerte met een inschatting van de manuren uitbrengen.

* *Kantoor tijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.30 uur.*

** *Prijzen zijn inclusief Monitoring*

Privacybescherming – Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In het kader van de AVG hebben alle bedrijven vanaf mei 2018 de plicht privacygevoelige data van klanten goed te beschermen en daarvoor alle mogelijke technische voorzieningen te treffen. Om je daarin te ondersteunen heeft BizQIT een aantal maatregelen getroffen:

- In deze dienstverlening worden applicaties voorzien van de laatste updates. Dit is zeer belangrijk omdat Windows standaard alleen de Microsoft-applicaties update.
- Patch management vormt een belangrijk onderdeel in de beveiliging van systemen. Pas na controle, test en goedkeuring worden patches geïnstalleerd. Hiermee worden eventuele fouten en veiligheidslekken opgelost.
- Alle wijzingen op een laptop, werkstation en server voorzien van onze monitoring worden aan ons gemeld waardoor wij snel een mogelijk datalek kunnen detecteren en melden.
- Onderdeel van de AVG is ook het beveiligen van gegevensverlies door hardwarefalen. Onze monitoring houdt de gezondheid van de vitale onderdelen waarop data wordt opgeslagen bij.
- Wij voorzien alle nieuwe laptops van bitlocker waarbij de data op de laptops encrypted wordt opgeslagen. Bij verlies of diefstal is de data ontoegankelijk voor derden. Via onze Monitoring controleren wij automatisch of deze beveiliging actief is.
- Onze technische engineers hebben een geheimhoudingsverplichting getekend.
- Al onze medewerkers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).

Onze Monitoring-dienstverlening voldoet hiermee aan de nieuwe privacy regelgeving die vanaf eind mei 2018 voor heel Europa geldt.