

# Hands on ICT Dienstbeschrijving YourMonitoring

Slimme ICT-oplossingen voor succesvolle business

Powered by Hands on ICT

**your365**<sup>o</sup>

[www.handsonict.nl](http://www.handsonict.nl)



# Inleiding

In dit document vind je meer informatie over de dienst YourMonitoring van Hands on ICT. Binnen de Yourdiensten zoals YourServer, YourSwitch en YourFirewall maken we gebruik van ons monitoringsysteem om alle componenten in de gaten te houden. Voor het bewaken richten we thresholds in, zodat we op tijd kunnen ingrijpen wanneer er een incident dreigt te ontstaan. Voor een vast maandelijks bedrag nemen wij deze monitoringstaak van je over.

Het monitoren en onderhouden van een IT-omgeving vergt aanzienlijke inzet en tijd. Dit is vaak een knelpunt voor IT-teams. Wanneer je het monitoren delegeert aan ons, komt er aanzienlijke tijd vrij voor je eigen organisatie om je bezig te houden met andere zaken zoals het opzetten van projecten en het inrichten van cruciale bedrijfsprocessen.

## YourMonitoring in het kort

Met YourMonitoring houden we 24/7 zicht op de status van je componenten, zodat jij tijdig geïnformeerd bent over de status van je component. Zo houd je grip op de ICT-componenten binnen je organisatie. Met de inzet van YourMonitoring worden er op basis van standaard beschikbare templates, componenten opgenomen in de monitoring en door de Managed Services afdeling van Hands on ICT gemonitord.

## De voordelen van YourMonitoring

Met YourMonitoring houden we realtime inzicht in je componenten waardoor je niet voor verrassingen komt te staan. Deze proactieve monitoring stelt je in staat om snel te reageren bij events.

- ✓ We krijgen direct meldingen binnen van afwijkingen in jouw systeem om IT-problemen te voorkomen in plaats van ze achteraf op te lossen.
- ✓ Door vroegtijdige detectie kunnen we proactief reageren op problemen voor een optimale bedrijfsprestatie.
- ✓ We verhogen hiermee je IT Security dankzij voortdurende controles en snelle probleemoplossing.

# YourMonitoring in detail

In dit hoofdstuk gaan we verder in op wat je kunt verwachten binnen onze YourMonitoring dienst. Daarnaast kun je in onze dienstenmatrix exact terugvinden wat er allemaal binnen YourMonitoring valt.

## Monitoring van de volgende componenten

Binnen YourMonitoring kunnen we elk apparaat dat is aangesloten aan het netwerk opnemen in YourMonitoring. Denk hierbij aan printers, IoT apparaten, Scada's, handscanners, UPS'en, etc. Feitelijk alles wat een IP-adres heeft, kan gemonitord worden door ons op beschikbaarheid.

## Hoe werkt YourMonitoring

Binnen onze YourMonitoring dienst maken we gebruik van ons monitoringsysteem om componenten 24/7 in de gaten te houden. We monitoren standaardcomponenten, maar kunnen de tool ook inrichten voor bedrijfsspecifieke componenten. Voor het bewaken richten we thresholds in, zodat we op tijd kunnen ingrijpen wanneer een asset uitvalt of niet meer naar behoren functioneert. Onze monitoringstool genereert rechtstreeks een melding naar ons ticketsysteem.

Niet elke melding is even relevant of heeft een hoge prioriteit waardoor deze direct opgepakt moet worden. Dit hangt af van de SLA, het soort bericht, de ernst van de melding, het type component, etc. Jouw organisatie kan het beste de aard van de melding beoordelen. Voordat we starten met de YourMonitoring dienst zullen wij daarom altijd samen met jou bepalen welke

meldingen door ons worden opgepakt en welke meldingen direct doorgezet kunnen worden naar jouw organisatie. Wij volgen de meldingen op binnen ons servicewindow van maandag t/m vrijdag tussen 7.30 uur en 17.30 uur.

Wil je ook dat meldingen buiten ons servicewindow worden opgepakt? Dan kun je hiervoor apart 24/7 standby afnemen zodat we altijd klaarstaan om je te helpen. Alle meldingen die bij ons binnenkomen en waar ons team mee aan de slag gaat, worden op basis van nacalculatie gefactureerd.

Blijkt uit onze monitoring dat het component weer naar behoren werkt, dan zullen wij hier ook direct een melding van naar je toesturen, zodat je op de hoogte blijft van de status.

## YourMonitoring in de praktijk

Een apotheker heeft meerdere medicijnkastjes in YourMonitoring opgenomen. Eén van deze medicijnkastjes werkt niet naar behoren. Er wordt direct een melding vanuit onze monitoringstool naar ons ticketsysteem gestuurd. Voor het betreffende component is bepaald dat Hands on ICT deze meldingen direct mag opvolgen. Hands on ICT gaat hiermee aan de slag en stuurt een melding naar de klant zodra het ticket is opgelost.

# Dienstenmatrix

## Dienstenmatrix

Monitoring	Inclusief	Optioneel	Nacalculatie
24/7 monitoring	✓		
Oplossen monitor meldingen, binnen service window op basis van nacalculatie		✓	
<b>Ondersteuning</b>			
Toegang tot support			✓
Stand-by dienst			✓
Ondersteuning op locatie			✓
Problem management			✓
<b>Overige</b>			
Changes			✓
Werkzaamheden buiten service window			✓
<b>Rapportages</b>			
Ticket analyse	✓		





# Systemeisen & voorwaarden

## Minimale vereisten monitoring

Voordat we de monitoring implementeren, stellen we hier specifieke voorwaarden aan, zodat we je zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn.

Het gaat om de volgende vereisten:

- Deze dienst kan alleen worden afgenomen als de klant al YourSwitch, YourFirewall of YourServer afneemt.
- We hebben toegang als administrator tot de N-Central agent.
- Voor het toepassen van SNMP is installatie van een Probe Agent benodigd op een 24/7 Windows device met netwerktoegang tot het te monitoren component.
- Specifieke monitoring configuratie (SNMP), buiten de standaard om van onze tooling, wordt in overleg op voorhand besproken. Hands on ICT zal hierin bepalen wat mogelijk is.

## Uitsluitingen

- Directe ondersteuning op locatie (bezoeken onsite) wordt op basis van nacalculatie uitgevoerd.
- (Her)configuratie van de monitoring dienst wordt op basis van nacalculatie uitgevoerd.

# Voorwaarden & condities

## Copyright

Niets uit deze dienstbeschrijving mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hands on ICT verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, kopie of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zo nodig in aanvulling op het auteursrecht) gereproduceerd worden ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of voor eigen oefening, studie of gebruik.

## Disclaimer

Bij het samenstellen van deze dienstbeschrijving is de grootste zorg besteed aan de juistheid van de hierin opgenomen informatie. Hands on ICT kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele onjuiste informatie verstrekt via deze dienstbeschrijving.

## Algemene voorwaarden

Hands on ICT is aangesloten bij het ICT-collectief NLdigital. Derhalve zijn op al onze leveringen de algemene voorwaarden van de ICT-branche organisatie NLdigital van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn door NLdigital gedeponereerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht. De voorwaarden zijn vanuit onze website in te zien en te downloaden via: Algemene voorwaarden ([handsonict.nl](http://handsonict.nl))

## Contactgegevens Hands on ICT

Hands on ICT  
Nesland 5a  
1382 MZ Weesp  
+31(0)88 - 181 1300

Contact



[www.handsonict.nl](http://www.handsonict.nl)

Powered by Hands on ICT

**your365** 